



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza



COMPROMETIDOS
Universidad de Zaragoza



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Temporalidad y brecha salarial en el sector del
Telemarketing

Temporality and wage gap in the telemarketing sector

Autora

Olga Martínez Piedrafita

Directora

Carmen Pelet Redon

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
Curso 2018-2019

Índice

I: Introducción.....	6
II: Modelo teórico-conceptual.....	8
2.1. Salarios de eficiencia	8
2.2. Teoría Insider-outsider	10
2.2.3. Conceptos.....	12
2.2.3.1. Temporalidad laboral en España.....	12
2.2.3.2. Brecha salarial en España	25
III: Enfoque relacionado con el telemarketing.....	33
3.1. Temporalidad en el sector del telemarketing en España	35
3.2. Brecha salarial en el sector de telemarketing en España.....	37
3.3. Empresa MAJOREL.....	39
3.3.1 Temporalidad	40
3.3.2. Brecha salarial.....	47
IV: Conclusiones	50
V: Bibliografía.....	52
VI: Webgrafía	54

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Contratación Temporal 1994/1997	15
Gráfico 2. Contratación Temporal 1998/2001	16
Gráfico 3. Contratación indefinida 2006/2008.....	19
Gráfico 4. Contratos temporales 2006-2008.....	19
Gráfico 5. Tasa de temporalidad 2008/2018.....	23
Gráfico 6. Rotación de empleo temporal	23
Gráfico 7. Tasa de temporalidad	24
Gráfico 8. Salario medio por Hora	27
Gráfico 9. Brecha salarial media 2002-2014.....	27
Gráfico 10. Temporalidad en el sector de telemarketing.....	36
Gráfico 11. Número de mujeres en el sector de telemarketing.....	37
Gráfico 12. Rango retributivo y parcialidad en el sector de telemarketing	38
Gráfico 13. Tipos de contratos en Zaragoza	40
Gráfico 14. Porcentaje de temporalidad en Zaragoza.....	41
Gráfico 15. Tipos de contratos en Barcelona	41
Gráfico 16. Porcentaje de temporalidad en Barcelona	42
Gráfico 17. Tipos de contrato en Madrid	42
Gráfico 18. Porcentaje de temporalidad en Madrid	43
Gráfico 19. Tipos de contratos en Jerez	43
Gráfico 20. Porcentaje de temporalidad en Jerez	44
Gráfico 21. Tipos de contrato en Salamanca.....	45
Gráfico 22. Porcentaje de temporalidad en Salamanca.....	45
Gráfico 23. Porcentaje de temporalidad total empresa.....	46
Gráfico 24. Número total de trabajadores	47
Gráfico 25. Categoría profesional por sexo	48
Gráfico 26. Diferencia entre hombre y mujeres en el Comité de Dirección	49

Índice de tablas

Tabla 1. Contratos realizados entre 1985-1993	13
Tabla 2. Contratos realizados entre 1994-1997	14
Tabla 3. Contratación periodo 1998-2001.....	16
Tabla 4. Contratación periodo 2001-2005.....	17
Tabla 5. Contratación Temporal e Indefinida 2010/2012	20
Tabla 6. Salario por tipo de jornada	28
Tabla 7. Salario por tipo de contrato.....	28
Tabla 8. Población asalariada según tipo de contrato.....	30
Tabla 9. Sectores de Actividad por sexo	31
Tabla 10. Personas asalariadas por tipo de ocupación y sexo en España	32
Tabla 11. N.º de trabajadores en el sector del Telemarketing.....	34
Tabla 12. Tipos de contratos en Telemarketing 2014/2017.....	36
Tabla 13. N.º de mujeres en el sector de telemarketing.....	37
Tabla 14. Tipos de contratos en Zaragoza	40
Tabla 15. Tipos de contratos en Barcelona	41
Tabla 16. Tipos de contratos en Jerez	43
Tabla 17. Tipos de contratos en Salamanca	44
Tabla 18. Tipos de contrato en la empresa Majorel.....	46
Tabla 19. Tipos de contratos por sexo.....	47
Tabla 20. Tipos de jornada por sexo.....	48
Tabla 21. Retribuciones salariales por sexo	49

RESUMEN

El presente trabajo analiza la temporalidad y la brecha salarial en el sector de los contact center, centrándonos en la empresa Majorel, que cuenta con varias plataformas en todo el territorio español.

Se pretende estudiar el tipo de contratación que predomina en el sector y el uso que se hace de los contratos temporales. Además de investigar y recopilar datos sobre la temporalidad, se analiza la diferencia entre hombres y mujeres por categorías profesionales, tipo de contrato, tipo de jornada y retribuciones salariales. Para llevar a cabo el estudio se ha recogido la información de distintos organismos oficiales y empresas. También se ha solicitado información a la dirección de RRHH de la empresa Majorel.

ABSTRACT

The present work analyses temporality and wage gap in the contact center sector in general, in particular in the Majorel company, which has several bases from the length and breadth of Spain.

Our aim is to study the contracting method that prevails at the sector and how temporary contracts are used. In addition to investigate and collect information about temporality, the difference between men and women will be analysed based on the professional category, contract type, working day type and economic retribution.

In the order to carry out the survey, the information has been collected from different official organisations and companies. Besides, we have asked for information to the human resources department of the Majorel company.

I: Introducción

El objetivo del presente trabajo es comprobar la tasa de temporalidad en el sector de telemarketing, un sector que en estos momentos da ocupación a 74.196 personas de las cuales el 53,55% tiene un contrato temporal que hace que sea un sector con condiciones precarias. (Asociación CEX, 2017). La tasa de temporalidad se mide a través de los contratos temporales que se firman entre todos los contratos realizados donde el contrato temporal es aquel que, a diferencia del indefinido, tiene por objeto incorporar a alguien para un puesto de trabajo por un tiempo determinado y una actividad muy concreta. Es por tanto una relación laboral entre trabajador y empleador por un tiempo establecido. (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2019).

Otro aspecto relevante en el sector del Contact Center es la brecha salarial, que según la Comisión Europea (2014) puede definirse como: *“El concepto de brecha salarial entre hombres y mujeres viene a conocerse como la diferencia existente entre los salarios percibidos por los trabajadores de ambos sexos, calculada sobre la base de la diferencia media entre los ingresos brutos por hora de todos los trabajadores”*. Esta diferencia viene dada, no solo porque sea un sector que en su mayoría sean mujeres, sino porque dentro del él, existe una dificultad para poder conciliar la vida laboral y familiar y éstas tienen que recurrir a la contratación a tiempo parcial que hace que el poder adquisitivo respecto de los hombres se vea minorado. Las mujeres representan el 71% de los profesionales de las compañías de la Asociación CEX. (Asociación CEX, 2017).

Una vez revisemos los conceptos de temporalidad y brecha salarial en el sector del telemarketing en España, estudiaremos el caso concreto de una empresa del sector. Este estudio se realizará con el fin de comprobar y demostrar que la empresa “MAJOREL”, perteneciente al sector del Contact Center, utiliza en exceso la contratación temporal y que en la plantilla de dicha empresa existe diferencia entre hombres y mujeres en cuanto a retribución salarial.

El presente trabajo plantea, por tanto, conocer el grado en el que se hace uso de contratos temporales en un sector que está en auge y que además existen diferencias salariales entre mujeres y hombres a causa de la contratación a tiempo parcial y precariedad laboral, ya que es un sector muy feminizado.

La metodología utilizada para realizar el trabajo consistirá en recoger información a través de informes realizados por organizaciones sindicales, estudios de empresas como BBVA y Caixa. También se desgranarán los informes que la organización “Fedea” realiza cada año sobre el mercado laboral y la situación económica de España. Además, para obtener los datos sobre la temporalidad y la brecha salarial de la empresa

investigada se procederá a solicitar la información tanto a los representantes legales como la dirección de RRHH de la empresa “MAJOREL”, objeto de estudio en este trabajo.

La realización de este trabajo ha sido motivada por la relevancia que tiene la temporalidad y la brecha salarial en el mercado laboral en la actualidad.

La tasa de temporalidad ha ido disminuyendo con el paso del tiempo, pero no como el gobierno y los sindicatos preveían tras la implantación de las distintas reformas laborales. (Gómez , Contreras y García, 2013). Por lo que es importante ver como se refleja este aspecto en el mercado laboral.

En los últimos años hay en la sociedad española una tendencia, motivada por el feminismo, de conseguir medidas que mejoren la situación laboral del sector femenino (Secretaría Confederal de Mujeres e Igualdad de CCOO , 2019). Uno de los aspectos importantes que incluyen estas medidas es la diferencia de salarios percibidos entre hombres y mujeres. Por este motivo, se considera relevante estudiar este rasgo del mercado laboral, especialmente en el sector telemarketing donde hay una clara mayoría de mujeres (Asociación CEX, 2017).

El trabajo se estructura de la siguiente forma:

- II: Modelo teórico/conceptual. Se comenzará con un detallado proceso de revisión de bibliografía, atendiendo a diferentes fuentes, en relación con la temporalidad y brecha salarial además de analizar el modelo de salarios de eficiencia y la teoría insider-outsider. Además de describir los conceptos claves del trabajo, la temporalidad y brecha salarial con una breve explicación de cómo está el mercado laboral en España respecto de estos conceptos.
- III: Enfoque relacionado con el sector del telemarketing. Se realizará un estudio de los informes emitidos por la Asociación CEX sobre el sector en cuanto a la temporalidad y la brecha salarial que existe. Además, el estudio en concreto de la empresa MAJOREL en cuanto a temporalidad y brecha salarial a partir de los datos recopilados a raíz de información proporcionada por la dirección de RRHH.
- IV: Conclusiones
- V: Bibliografía

II: Modelo teórico-conceptual

Dentro de las teorías que explican el funcionamiento del mercado de trabajo se encuentran dos escuelas principales, la neoclásica y la institucionalista. En este apartado nos vamos a centrar en la teoría neoclásica, que utiliza para analizar el mercado de trabajo, la oferta, demanda de trabajo y su precio, y esto permite obtener el nivel de empleo y el salario de equilibrio. El objetivo de esta teoría es el estudio de las condiciones de equilibrio del mercado y dentro las teorías que estudian los desequilibrios del mercado está la teoría de los salarios de eficiencia y la teoría insider- outsider que completan el modelo neoclásico.

Ambas teorías explican el desempleo utilizando distintas fuentes microeconómicas, la teoría de los salarios de eficiencia se basa en la mala información que tiene la empresa sobre la productividad de sus empleados y el coste que le supone los trabajadores y en la teoría insider-outsider el poder que tienen los insider en el mercado de trabajo para negociar los salarios. (Ruesga, Lasierra Esteban, Perez Ortiz, Perez Trujillo y da Silva Bichara, 2014)

2.1. Salarios de eficiencia

Existen trabajos en los que el rendimiento es fácil de medir, pero hay muchos otros que no son fáciles de medir y a veces imposible. Esto es un problema, tanto para la empresa como para el trabajador, y para resolver dicho problema la empresa puede implantar un sistema de observación directa contratando a supervisores que observen a los trabajadores y evitar que estos vagueen. De esta forma al sentirse observados realizaran su trabajo de forma eficiente y a la empresa le dará información sobre los trabajadores y podrá despedirlos y sustituirlos. Estos supervisores pueden influir positivamente en la empresa para ciertos puestos, en cambio hay otros trabajos que no son fáciles de observar y esto supondría un coste superior para la empresa. Por ellos algunos economistas sugieren a las empresas que apliquen otros métodos distintos y alientan a que se aplique un método basado en pagar al trabajador un salario por encima del de equilibrio de mercado. Una subida salarial puede provocar un aumento de la productividad, la teoría que tiene en cuenta esta posibilidad se denomina teoría de los salarios de eficiencia. (McConnell, Brue y Macpherson, 2007).

Según la teoría de salarios de eficiencia las empresas fijan los salarios dentro de una estrategia a largo plazo. En esta teoría se contempla que los salarios pueden ser superiores a los de equilibrio para garantizar que se alcance una mayor productividad y evitar la rotación laboral. En esta teoría se pueden diferenciar varias aproximaciones: (Ruesga *et al.* 2014).

- ✓ Modelo de escaqueo: Modelo basado en la existencia de trabajadores que eluden sus responsabilidades y tiene cierta libertad sobre su rendimiento. Las empresas pagan los salarios por encima de los de equilibrio a aquellos trabajadores que no se escaquean ya que estos les supondrían un coste la pérdida del puesto de trabajo. (McConnell *et al.* 2007)

- ✓ Modelo de la rotación: La empresa paga salarios por encima del mercado para así evitar la rotación laboral (Ruesga *et al.* 2014), ya que esto le supone un coste muy elevado al tener que sustituir a los que se dan de baja por otros. Además de tener que reemplazarlos y darles formación específica, los nuevos trabajadores no son tan eficientes y competentes como los que se marchan. Por ello un salario superior al que vacía el mercado le supone un coste elevado a los trabajadores que quieren salir y para la empresa el reducir la rotación le garantiza una mayor productividad. (Ruesga *et al.* 2014)
- ✓ Modelo de selección adversa: Este modelo está basado en pagar salarios por encima del mercado para así seleccionar a los trabajadores con mayor cualificación y de esta forma aumentar la productividad. (Ruesga *et al.* 2014). Las empresas pagan salarios más altos para atraer a trabajadores eficientes y el que se ofrezca por un salario menos será seleccionado como ineficiente. (Rodríguez, 2009).
- ✓ Modelo sociólogo: Tiene en cuenta que el trabajo se realiza en equipo, por lo que el esfuerzo de un trabajador depende del grupo y por ello la empresa paga el salario por encima de el de mercado en función de la productividad conseguida por el equipo. (Ruesga *et al.* 2014).

En base a esta teoría el salario recompensa los esfuerzos de los trabajadores, pone en relación los salarios y la productividad y las empresas pagan salarios más altos que los de equilibrio. (Ruesga *et al.* 2014).

2.2. Teoría Insider-outsider

Según Ferreiro, Bea, Gomez, y Intxausti, 2001 la teoría Insider-outsider trata de explicar la existencia de desequilibrios de mercado o cuasi-equilibrios.

En un mercado de trabajo perfectamente competitivo ante cualquier variación que se produzca tanto en la oferta como en la demanda se resuelve mediante la variación de los salarios reales, indica la cantidad de artículos de consumo y de servicios que puede comprar un trabajador con su salario que percibe, para de esta forma mantener un punto de equilibrio el mercado de trabajo. (Ferreiro, Bea, Gomez y Intxausti, 2001)

Modelo donde los trabajadores ocupados, que están dentro del empresa, (insiders) junto con la empresa, fijan salarios superiores a los que aceptaría un trabajador desempleado (outsiders). El modelo se basa en las dificultades que tiene las empresas para sustituir a los trabajadores de dentro ya sé porque tiene dificultades para encontrar personas en el mercado con la misma cualificación o por la elevada protección al empleo que tienen los insiders, lo que conlleva que los insiders tenga un mayor poder de negociación de salarios por encima de los de equilibrio de mercado. (Ruesga *et al.* 2014).

Para la teoría insider-outsider el desempleo es involuntario debido a la discriminación que tienen los parados (outsider) y que le impide acceder el mercado laboral con las mismas condiciones que una persona en activo. Esta situación viene dada por el comportamiento que tienen los trabajadores en activo (insider) a la hora de fijar los salarios. (Ferreiro *et al.* 2001).

Además del poder de los insiders para fijar los salarios se suman los costes de rotación que impiden que las empresas puedan sustituir al trabajador en activo por uno proveniente del desempleo, ya que el coste de contratar a un desempleado le supone mucho más. Aunque al desempleado tenga un salario inferior al insider, el coste de formar el trabajador nuevo, además de que no tiene la misma eficiencia que el trabajador en activo hace que el coste para la empresa se eleve. (Ferreiro *et al.* 2001).

La teoría insider-outsider añade trabajadores entrantes, trabajadores que vienen del desempleo y entran en la empresa con el objetivo de llegar a tener las condiciones y estar en la situación de insider. Estos no sustituyen, por lo que a las empresas no le afectan los costes de rotación y tienen menos poder en el mercado que un insider. (Ferreiro *et al.* 2001).

Según lo expuesto anteriormente nos encontraríamos con un mercado de trabajo en el que dentro de las empresas existirían trabajadores (insider) protegidos y con un poder de negociación de salarios elevado y fuera de la empresa desempleados (outsider) que no tienen ingresos y que además su poder de negociación es inexistente. Además, estos últimos podrían entrar en las empresas y con el paso del tiempo convertirse en insider. (Ferreiro *et al.* 2001).

Los costes de rotación hacen que los trabajadores ocupados estén al margen de los excesos de oferta del mercado y les permite fijar los salarios sin tener en cuenta la cantidad de desempleados. Al mismo tiempo, la probabilidad de que un insider pierda su trabajo es igual de pequeña que un parado pueda convertirse en insider ya que en este caso primero el parado se convertiría en entrante. Para estos trabajadores, los costes de rotación entre entrantes y parados son relativamente bajos y por ende el poder de negociación es bajo, El que en el mercado de trabajo nos encontremos con 3 grupos de trabajadores hace que a los insiders ejerzan el poder de mercado sin tener en cuenta los intereses de los entrantes y los parados y por lo tanto que los salarios de un insider superen los de un entrante, de ahí la diferencia o brecha salarial. (Ferreiro *et al.* 2001).

2.2.3. Conceptos

2.2.3.1. Temporalidad laboral en España

La temporalidad es aquel contrato temporal, a diferencia del indefinido, que tiene por objeto incorporar a alguien para un puesto de trabajo por un tiempo determinado y una actividad muy concreta. Es por tanto una relación laboral entre trabajador y empleador por un tiempo establecido. Los tipos de contrato temporal que existen en la actualidad son: (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2019).

- De trabajo por obra o servicio determinado: Tiene por objeto la realización de una obra o servicio dentro de una empresa, pero limitada en el tiempo. Dicho contrato puede celebrarse a tiempo completo o parcial y por escrito. Tiene una duración no superior a 3 años ampliable hasta 12 meses más si así consta en el Convenio Colectivo de aplicación y si transcurridos dichos plazos la obra o servicios no ha finalizado el trabajador obtendrá la condición de fijo en dicha empresa. Cuando la obra o servicio finalice el trabajador tendrá derecho a percibir una indemnización de 12 días de salarios por cada año de servicio. (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2019)
- Eventual por circunstancias de la producción: Se realiza para atender circunstancias concretas de la producción de una empresa. Tiene por objeto atender la acumulación de tareas o exceso de pedidos de una empresa, aunque sea una actividad habitual de la empresa. El contrato debe celebrarse por escrito y puede ser a tiempo completo o tiempo parcial y su duración máxima es de 6 meses dentro de un periodo de 12 meses. La duración puede ser modificada por Convenio Colectivo, pero no podrá establecer un periodo que exceda de 18 meses ni una duración máxima que excede de tres cuartas partes de dicho periodo. El trabajador tendrá derecho a percibir una indemnización de 12 días de salarios por cada año de servicio o la establecida en la normativa específica que sea de aplicación cuando finalice el contrato. (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2019)
- De interinidad: Se realiza en sustitución de otros trabajadores con derecho a reserva de puesto o para cubrir un puesto temporalmente durante un proceso de selección. Se celebrará a tiempo completo salvo que la persona sustituida tuviese contrato a tiempo parcial o cuando se celebre para completo la jornada de una persona con reducción de jornada. Si el contrato es para sustituir a un trabajador con derecho a reserva de puesto la duración del contrato será la del tiempo que dure la ausencia del trabajador sustituido y si es para cubrir un puesto durante un proceso de selección será del tiempo que dure el proceso sin que puede ser superior a tres meses. Finaliza cuando se reincorpore el trabajador sustituido y cuando finalice el proceso de selección o en todo caso los 3 meses de plazo. (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2019).

Para calcular la tasa de temporalidad se tiene en cuenta el número de personas asalariadas con un contrato temporal entre el número total de personas asalariadas.

$$\text{Tasa de temporalidad} = (\text{Asalariados con contrato temporal} / \text{Total de Asalariados}) * 100$$

Para hablar de temporalidad hay que poner de relevancia el Estatuto de los Trabajadores que fue promulgado en 1980 y que desde entonces ha sufrido varias modificaciones a través de reformas laborales. Algunos de los principales objetivos de dichas reformas se basaron en crear empleo a través de diferentes medidas, entre ellas el contrato de fomento de empleo, que fue, entre otras, una de las causas que llevo a elevar la tasa de temporalidad. Otras medidas que se han tomado a lo largo de las distintas reformas laborales es la eliminación de los contratos temporales para eliminar la dualidad entre los trabajadores indefinidos y temporales y combatir el problema de la alta tasa de temporalidad.

Desde el punto de vista económico y que mayor repercusión ha tenido el mercado de laboral en España son las siguientes reformas que a continuación se van a desarrollar:

➤ Reforma laboral de 1984

En 1984 tiene lugar la primera gran reforma laboral en España y en esos momentos existía una inestabilidad laboral ya que había una tasa de paro muy elevada con 20.6%.

El objetivo de dicha reforma era crear puestos de trabajo y para ello se impulsó la contratación debido al aumento de contratos temporales e introduciendo nuevas formas de contratación como el contrato de fomento del empleo. Esta manera la reforma laboral cumplió con el objetivo principal, de crear empleo en España, pero se generó otro problema, la tasa de temporalidad se vio aumentada creando una dualidad del mercado laboral además de no conseguir reducir la elevada tasa de paro. (Gómez , Contreras y Garcia, 2013).

Tabla 1. Contratos realizados entre 1985-1993

	1985	%	1989	%	1993	%
Contratos indefinidos	244.472	8,76%	256.805	4,79%	219.037	4,71%
Contratos temporales	2.547.611	91,24%	5.099.927	95,21%	4.432.547	95,29%
Total	2.792.083		5.356.732		4.651.584	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE 1994

Tal y como se muestra en la tabla 1, a raíz de la reforma de 1984 el número de contratos que se hicieron hasta 1993 aumento, pero el tipo de contratación que se realizo era temporal ya que el porcentaje de contratos temporales bajo un 4%. La tasa de temporalidad durante los años posteriores a la reforma fue aumentando y se realizaron casi 2 millones de contratos temporales llegando a tener una tasa del 95,25%.

➤ Reforma laboral de 1994

La segunda reforma laboral del Estatuto de los trabajadores tuvo como objetivo prioritario reducir la tasa de temporalidad y la elevada tasa de paro que era del 24.2%. (Gómez *et al.* 2013) y para cumplir con dichos objetivos se tomaron las siguientes medidas:

- ✓ Disminuir la contratación temporal suprimiendo el contrato de fomento al empleo.
- ✓ Facilitar la inserción de los jóvenes en el mercado laboral impulsando los contratos de formación (prácticas y aprendizaje).
- ✓ Aumento de las causas del despido procedente.
- ✓ La legalización de las E.T.T.S.

Tras estas medidas se podía observar que la contratación temporal seguía creciendo y que cada año se hacían más contratos temporales que el año anterior hasta llegar hasta un 60,8% de crecimiento. Suprimir el contrato “estrella” no supuso reducir la temporalidad ya que la contratación temporal se incorporó como práctica habitual de los empresarios utilizando todos los tipos de contratos que existían. Como se puede observar en el gráfico 1 el uso de estos contratos aumento cada año siendo el eventual por circunstancias de la producción el más elevado con 37%. (Gómez *et al.* 2013)

Tabla 2. Contratos realizados entre 1994-1997

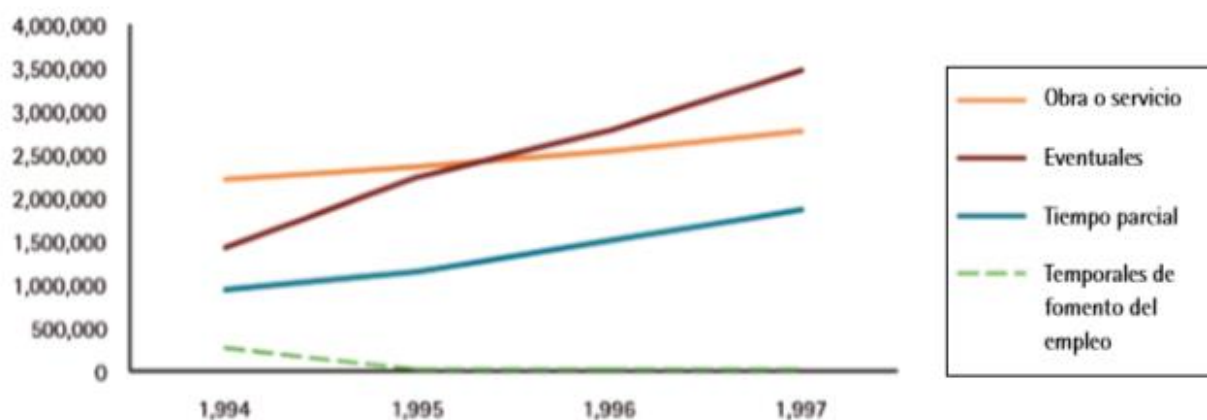
	1994	%	1995	%	1996	%	1997	%
Contratos indefinidos	204.288	3,38%	367.047	5,01%	354.372	4,11%	707.481	7,01%
Contratos temporales	5.836.314	96,62%	6.963.047	94,99%	8.273.175	95,89%	9.386.084	92,99%
Total	6.040.602		7.330.094		8.627.547		10.093.565	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE 1998

Tras la reforma realizada en 1994, que tenía como objetivo prioritario reducir la tasa de temporalidad, según la Tabla 2 la tasa aumento en el mismo año un 1% debido al contrato temporal de fomento del empleo, pero este tuvo un recorrido muy corto como puede observarse en la Gráfica 1. La contratación fue aumentando cada año tras la reforma, pero esta aumentaba a la misma velocidad que lo hacían los contratos temporales. En el periodo entre 1994 y 1997 los contratos eventuales fueron los más utilizados en España junto con los de obra y servicio, lo que hizo que la tasa de temporalidad siguiese siendo elevada con un 92,99% aunque el contrato temporal de fomento del empleo se implantar para crear empleo tal y como se ven el grafico tuvo un recorrido de 1 año.

Gráfico 1. Contratación Temporal 1994/1997

CONTRATACIÓN TEMPORAL, PERÍODO 1994-1997



Fuente: «Anuario de Estadísticas Laborales», Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

El otro objetivo que era la reducción de la tasa de paro si se cumplió ya que se incorporaron muchas personas al mundo laboral, impulsadas por el crecimiento económico, por la incorporación de la mujer y por el gran número de inmigrantes. Aunque la situación laboral era inestable la tasa de paro se vio reducida hasta llegar a una tasa del 20.8%. En conclusión, esta reforma no consiguió todos los objetivos que se perseguían y los grandes logros se apuntaron en materia de flexibilidad laboral. (Gómez *et al.* 2013)

➤ Reforma laboral de 1997

Las anteriores reformas no cumplieron con los objetivos planteados, pero aun así la situación económica mejoraba y como consecuencia la contratación se vio incrementada y en concreto la contratación indefinida, sin embargo, la tasa de paro seguía siendo elevada y la temporalidad aumentaba cada año.

Como consecuencia, en se llevó a cabo otra reforma laboral en dicho año, con el objetivo de incrementar y fomentar la contratación indefinida y reducir la temporalidad.

Para fomentar la contratación indefinida se creó el contrato de fomento de la contratación indefinida, con una indemnización menor en el caso de despido objetivo declarado improcedente: 33 días por año de servicio, con un tope máximo de dos años. Además, para reducir la temporalidad se suprimió el contrato por lanzamiento de nueva actividad. (Gómez *et al.* 2013)

Una vez aprobada la reformar se puede comprobar que durante los años 1998-2001 la temporalidad seguía aumentando, pero solo durante el primer año ya que se frenó dicho aumento durante los 3 años siguientes, por lo que se puede decir que la reformar laboral cumplió con uno de los objetivos perseguidos que era reducir la temporalidad. (Gómez *et al.* 2013).

Tabla 3. Contratación periodo 1998-2001

	1998	%	1999	%	2000	%	2001	%
Contratos indefinidos	970.964	8,32%	1.218.414	9,21%	1.304.087	9,37%	1.304.087	9,28%
Fomento de la contratación indefinida	645.521		799.868		656.804		742.091	
Contratos temporales	10.692.315	91,68%	12.017.063	90,79%	12.620.505	90,63%	12.752.397	90,72%
Total	11.663.279		13.235.477		13.924.592		14.056.484	

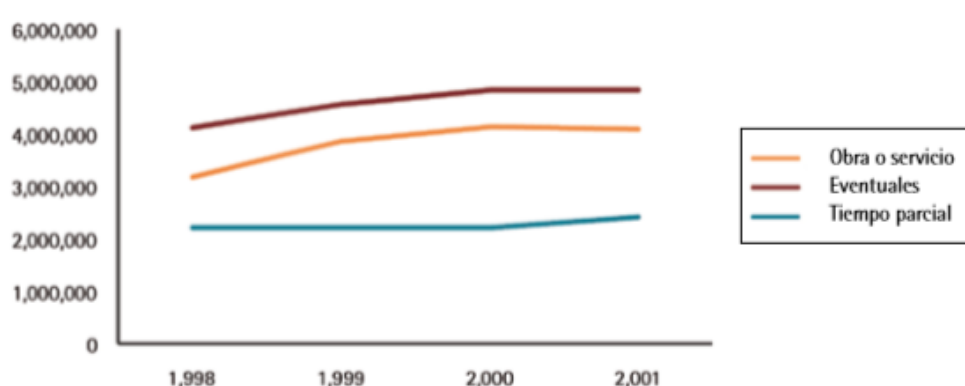
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE 2002

La Tabla 3 muestra el número de contratos que se realizaron a partir de la reforma laboral de 1997 hasta 2001 donde el número de contratos que se llevaron a cabo en España fue aumentando a lo largo de todo el periodo ya en 1997 se cerró con 10.093.565 contratos y en 2001, 14.056.484 contratos. El objetivo de esta reforma era fomentar la contratación indefinida y reducir la temporalidad y como se puede ver la tasa de temporalidad se estabilizó y gracias al contrato de fomento de la contratación indefinida se firmaron muchos más contratos indefinidos reduciendo la tasa de temporalidad en un 3% con respecto al año 1997.

En cuanto al segundo objetivo que era fomentar la contratación indefinida con el contrato de fomento del empleo indefinido se puede observar que se cumplió ya que dicho tipo de contratación aumentó a lo largo del periodo, pero a pesar de este crecimiento, el número de contratos temporales sigue siendo muy superior al de contratos indefinidos, aunque la contratación temporal disminuyó un 2%. Además de reducir la eventualidad se redujo la tasa de parados que se situaba en un 10,5%. (Gómez *et al.* 2013).

Gráfico 2. Contratación Temporal 1998/2001

CONTRATACIÓN TEMPORAL, PERÍODO 1998-2001



Fuente: «Anuario de Estadísticas Laborales», Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

En conclusión y en base a los datos anteriormente mencionados se puede decir que fue la primera reforma que alcanzó con cierto éxito los objetivos que se propuso aumentado la contratación indefinida y reduciendo la temporalidad además de disminuir la tasa de paro.

➤ **Reforma laboral de 2001**

La cuarta reforma laboral del Estatuto de los trabajadores fue en 2001, donde la situación laboral era mucho mejor que en años anteriores pero la tasa de paro seguía siendo elevada, con un 10,5% de parados.

El objetivo era el de ampliar en el tiempo las medidas acordadas en la última reforma de 1997, continuar incrementando la contratación indefinida y disminuir el número de parados. Entre las medidas que se aplicaron se encontraba el mantenimiento y extensión del contrato de fomento de la contratación indefinida ampliando los colectivos, el establecimiento de una indemnización de 8 días por años de trabajo a la finalización de los contratos eventuales además de introducir un nuevo contrato. (Gómez *et al.* 2013).

Como resultado de las anteriores medidas, el objetivo perseguido que era aumentar el número de personas ocupadas y disminuir la tasa de paro, se logró ya que, aunque la contratación temporal seguía aumentando el contrato de fomento de la contratación indefinida también aumentaba lo que dio lugar a que la diferencia entre ambos se equiparara y de esta manera se consiguiese disminuir el peso de la contratación temporal. (Gómez *et al.* 2013).

Por todo lo anterior las medidas aplicadas en esta reforma ayudaron a aumentar de manera importante el número de personas ocupadas además de conseguir disminuir la tasa de paro en un 2,35% teniendo una tasa de paro del 8,5% en el año 2006.

Tabla 4. Contratación periodo 2001-2005

	2001	%	2003	%	2005	%
Contratos indefinidos	1.304.087	9,28%	1.269.768	8,66%	1.542.838	8,99%
Fomento de la contratación indefinida	742.091		846.036		995.389	
Contratos temporales	12.752.397	90,72%	13.398.295	91,34%	15.622.127	91,01%
Total	14.056.484		14.668.063		17.164.965	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE 2006

Como se puede observar en la Tabla 4 la cantidad de contratos firmados seguía aumentando cada año tras la reforma de 2001. El objetivo de la reforma era fomentar la contratación indefinida y como se puede ver, el número de contratos indefinidos fue aumentado cada año, pero el otro objetivo que era reducir la temporalidad no se consiguió ya que la tasa de temporalidad aumento un 1% respecto al año 2001.

➤ Reforma laboral de 2006

En el año 2006 la situación laboral en España contaba con una reducida tasa de ocupación y actividad de las mujeres españolas y con una tasa de paro superior a la media de la Unión Europea en especial en el caso de los jóvenes y mujeres. En cuanto a los tipos de contratación se seguía manteniendo los porcentajes, pero la temporalidad seguía siendo alta. (Gómez *et al.* 2013).

Para combatir con la situación que presentada España se volvió a aplicar otra reforma laboral con el objetivo de disminuir la temporalidad e impulsar la contratación indefinida. Para ello se llevaron a cabo las siguientes medidas, entre otras:

- ✓ Para impulsar y apoyar el empleo se bonifican las cuotas a la Seguridad Social de la contratación indefinida y la conversión de empleo temporal en fijo y reduciendo las cotizaciones empresariales al Fondo de Garantía Salarial y por desempleo.
- ✓ Para combatir la temporalidad se establecen límites para la concatenación de los contratos temporales. Entre otras medidas cabe destacar la nueva redacción del artículo 15.5 del Estatuto de los Trabajadores:

Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 1.a), 2 y 3, los trabajadores que en un periodo de treinta meses hubieran estado contratados durante un plazo superior a veinticuatro meses, con o sin solución de continuidad, para el mismo o diferente puesto de trabajo con la misma empresa o grupo de empresas, mediante dos o más contratos temporales, sea directamente o a través de su puesta a disposición por empresas de trabajo temporal, con las mismas o diferentes modalidades contractuales de duración determinada, adquirirán la condición de trabajadores fijos.

Lo establecido en el párrafo anterior también será de aplicación cuando se produzcan supuestos de sucesión o subrogación empresarial conforme a lo dispuesto legal o convencionalmente.

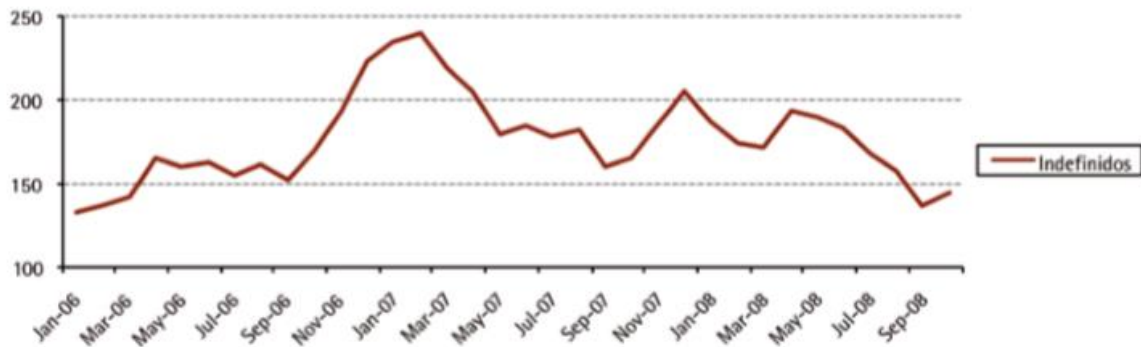
Atendiendo a las peculiaridades de cada actividad y a las características del puesto de trabajo, la negociación colectiva establecerá requisitos dirigidos a prevenir la utilización abusiva de contratos de duración determinada con distintos trabajadores para desempeñar el mismo puesto de trabajo cubierto anteriormente con contratos de ese carácter, con o sin solución de continuidad, incluidos los contratos de puesta a disposición realizados con empresas de trabajo temporal.

Lo dispuesto en este apartado no será de aplicación a la utilización de los contratos formativos, de relevo e interinidad, a los contratos temporales celebrados en el marco de programas públicos de empleo-formación, así como a los contratos temporales que sean utilizados por empresas de inserción debidamente registradas y el objeto de dichos contratos sea considerado como parte esencial de un itinerario de inserción personalizado.

La primera medida hizo que la contratación indefinida aumentara considerablemente durante el año de la vigencia de dicha medida, pero durante los años siguientes se vio disminuida como se muestra en el gráfico 3.

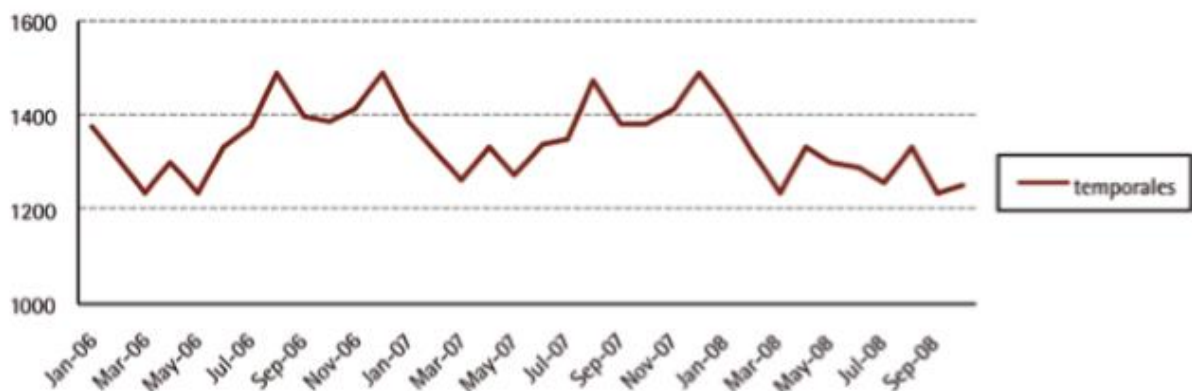
También se observa una clara reducción de los contratos temporales a partir de 2008 pero no debido al fomento de la contratación indefinida sino debido a la crisis económica. (Gómez *et al.* 2013).

Gráfico 3. Contratación indefinida 2006/2008



Fuente: «Anuario de Estadísticas Laborales», Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Gráfico 4. Contratos temporales 2006-2008



Fuente: «Anuario de Estadísticas Laborales», Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

El impacto de la reforma se agotó muy pronto y no se lograron los objetivos propuestos ya que el problema de la temporalidad no se solucionó, situando la tasa de temporalidad en un 30%. (Gómez *et al.* 2013).

El Gráfico 3 muestra como la contratacion indefinida crece a partir de septiembre de 2006 debido a la introduccion de una de las medidas, la bonificacion de cuotas a la Seguridad Social por contratacion indefinida pero en 2007 la tasa de indefinidos cae ya que la medida tuvo una duracion de 1 año y ya no solo por eso sino porque en 2008 comienza la crisis economica en España.

Durante esos mismos años la tasa de temporalidad tiene oscilaciones pero se mantiene por lo general estable según se puede observar en el Gráfico 4. Al igual que la contratacion indefinida los contratos temporales sufren una caída debido a la entrada de la crisis de 2008.

➤ Reforma laboral de 2010

Antes de 2007 la situación económica española estaba en su mejor momento y con una estabilidad laboral, contaba con menos de un 10% de parados. Si embargo en 2008 con la crisis económica el panorama laboral empeora, pasando de un 8,3% de parado a un 17,4% en 2009.

Por ello en 2010 entra en vigor otra reforma laboral con urgencia debido a la grave situación económica, una reforma que se hace al margen de la concertación social. La temporalidad se había convertido en el problema más importante del mercado de trabajo y en consecuencias se tomaron una serie de medidas para darle solución. (Conde-Ruiz, Felgueroso y García-Pérez, 2011)

El objetivo de dicha reforma es combatir la dualidad laboral entre trabajadores con contrato indefinido y aquéllos con contrato temporal y reducir la excesiva rotación laboral además de combatir la destrucción de empleo.

Entre las medidas que se llevaron a cabo destacamos las siguientes:

- ✓ Reducir la brecha de indemnizaciones por despido entre contratos indefinidos y temporales aumentando las indemnizaciones de los contratos temporales de forma gradual de 2012 a 2015 desde los 8 días por año de servicio hasta los 12 y disminuyendo la indemnización de los nuevos contratos indefinidos a 33 días por año trabajado en la empresa. Además, se rebajan las indemnizaciones por despido efectivo de todos los contratos indefinidos y se subvenciona parte de la indemnización de los despidos objetivos a través del Fondo de Garantía Salarial.
- ✓ El contrato de obra o servicios pasa a tener un límite temporal de 3 años ya que antes no tenía ningún límite.
- ✓ El trabajador con contrato temporal pasara a ser indefinido si se celebran varios contratos dentro de la misma empresa o en una misma empresa dentro del mismo grupo empresarial.
- ✓ El despido por causas objetivas se facilita cuando la empresa tenga pérdidas y dicha extinción lleva una indemnización de 20 días de salario por año de servicio.
- ✓ Se fomenta la utilización de ETT's como medida para encontrar empleo.

✓ *Tabla 5. Contratación Temporal e Indefinida 2010/2012*

	2010	%	2011	%	2012	%
Contratos indefinidos	1.228.214	8,52%	1.110.163	7,69%	1.432.976	10,06%
Contratos temporales	13.188.936	91,48%	13.323.069	92,31%	12.808.015	89,94%
Total	14.417.150		14.433.232		14.240.991	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE 2013

Como se puede observar en la tabla la reforma laboral no cumplió con su objetivo principal que era combatir la tasa de temporalidad ya que contaba con un 92.31% en 2011 frente a un 7,69% de contrato indefinidos. (Martinez Aparicio, 2016).

Los resultados que se obtuvieron tras la reforma fueron nefastos ya que el 75% de los nuevos contratos eran temporales frente a un 25% de contratos indefinidos. (Conde-Ruiz *et al.* 2011).

➤ **Reforma laboral de 2012**

Tras la crisis de 2008 y después de dos años de la última reforma laboral, la situación económica de España era mucho peor, contaba con una tasa de paro del 24,6%. Por ello, en 2011 con la vista puesta en unas elecciones generales se volvía a hablar de otra reforma laboral para dar solución a los problemas que seguían existiendo:

“Facilitar la contratación, con especial atención a los jóvenes y a los parados de larga duración, potenciar los contratos indefinidos frente a los temporales y que el despido sea el último recurso de las empresas en crisis”, además de acabar con la rigidez del mercado de trabajo y sentar las bases para crear empleo estable” (Rajoy, 2012)

Una vez que se formó Gobierno junto con las agentes sociales se llevó a cabo otra reforma del Estatuto de los trabajadores cuyo objetivo principal era reducir la tasa de paro evitando la dualidad de los contratos y dar flexibilidad en la gestión de las plantillas. Se publicó en el BOE del sábado 7 de julio la Ley 3/2012, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo que contaba con cambios significativos en el ordenamiento jurídico y con mucha transcendencia social. Entre las medidas que se adoptaron se encuentran las siguientes: (Navarro Salvado, 2012)

- ✓ Se introducen cambios en materia de protección para el empleo dirigidas a reducir la indemnización por despido:
 - Se reduce la indemnización por despido improcedente, pasando de 45 días por año trabajado a 33 días por año con un límite de 24 mensualidades
 - Para los despidos colectivos, se facilita la realización de los mismo ya que los empresarios no necesitan la autorización administrativa para llevarlos acabo
 - Se facilitan los despidos por causas económicas con una indemnización de 20 días por años, debido a que en la ley se introduce un nuevo aspecto y es que con tan solo acreditar la disminución de los ingresos o ventas durante 3 trimestres consecutivos sería suficiente para realizar estos despidos.
- ✓ Todos los despidos se considerarán procedentes, y demostrar lo contrario corre a cuenta del empleado.

- ✓ Bonificaciones adicionales y contrato indefinido de apoyo a los emprendedores: Las empresas de menos de 50 empleados podrán deducir 3000 euros de sus cotizaciones por el primer trabajador empleado de menos de 30 años (3300 si es mujer de entre 16 y 30), que podrá seguir cobrando 25% de las prestaciones a lo largo del primer año de empleo.
- ✓ Flexibilidad: El empresario gestiona a su voluntad turnos, salarios y horarios de su plantilla si demuestra dificultades económicas (pérdida de ingresos, de competitividad...).
- ✓ Se introducen cambios en la negociación colectiva dando prioridad a los convenios de empresa, facilitando el descuelgue del convenio colectivo o provincial por causas económicas y aplicando el límite de un año en la ultraactividad.

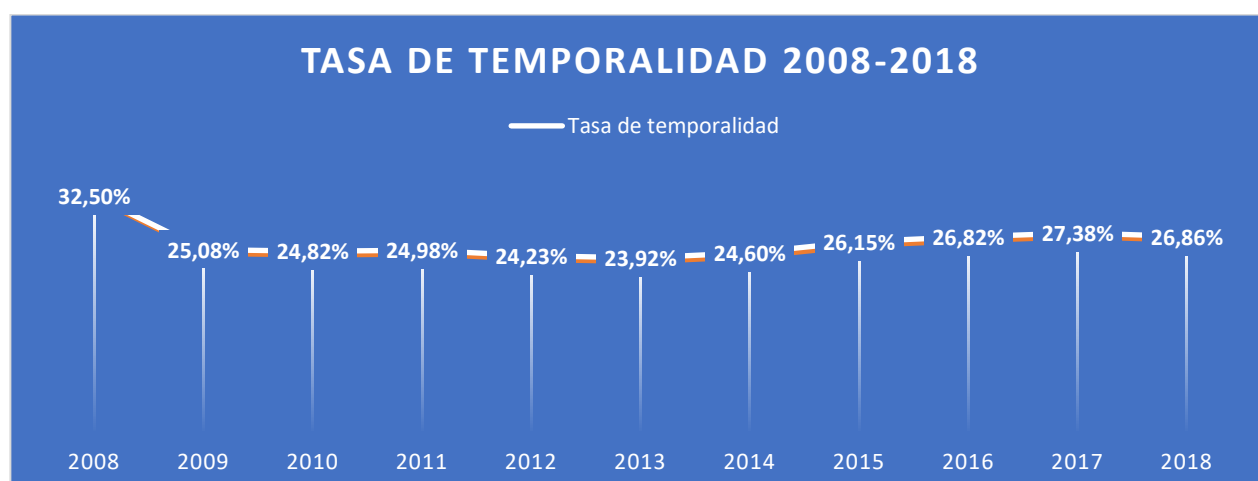
En conclusión, con esta reforma se buscaba reducir los costes de los despidos de forma que la brecha entre los insiders y outsiders se viese reducida. Por otro lado, se le dio más poder al empresario para gestionar su plantilla, pudiendo contratar, despedir y modificar sus condiciones laborales. (Bentolila y Jansen , 2012)

Tras aplicar todas las medidas implantadas tras la publicación de la reforma laboral se pueden observar datos recogidos por el INE donde en 2012 la tasa de paro era del 26% y en 2015 paso a ser del 20,8, lo cual quiere decir que la reforma tuvo sus efectos, pero no todos los esperados ya que en 2007 España contaba con un 10% de parados. (Bentolila y Jansen , 2012)

En cambio, en cuanto a la contratación se refiere, dicha reforma no alcanzo los resultados que se esperaban, ya que, aunque la contratación se vio incrementada, la temporalidad seguía aumentando impidiendo cumplir con el objetivo de reducir la dualidad de la contratación. (Bentolila y Jansen , 2012)

En definitiva, los problemas existentes en el mercado de trabajo siguen sin ser resueltos tras las varias reformas que ha sufrido el Estatuto de los trabajadores. La tasa de paro sigue siendo muy elevada y la temporalidad en la contratación sigue existiendo, como se observa en el Grafico 5, y cada año va aumentando.

Gráfico 5. Tasa de temporalidad 2008/2018

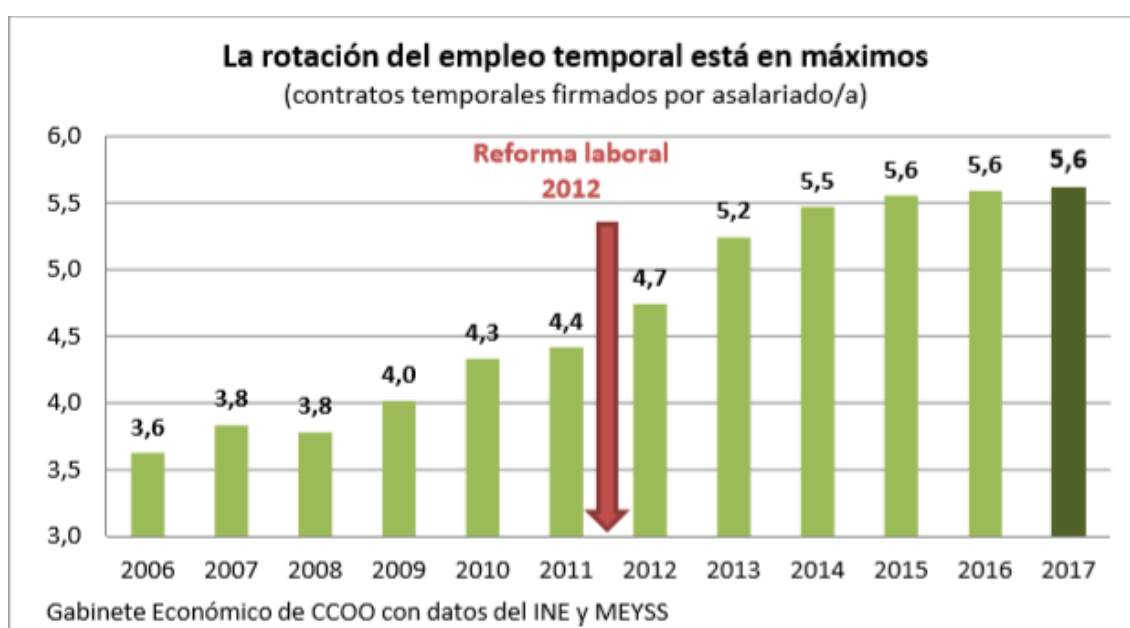


Fuente: Elaboración propias a partir de los datos del INE 2018

La temporalidad es una característica del mercado laboral en España, un mercado dual don coexisten contratación indefinida y temporal. El inicio de la temporalidad fue en 1984 donde tras una reforma laboral se creó un tipo de contratación temporal que ha hecho que la tasa de temporalidad vaya aumentando cada año de forma desproporcionada. (Conde-Ruiz y Garcia, 2018).

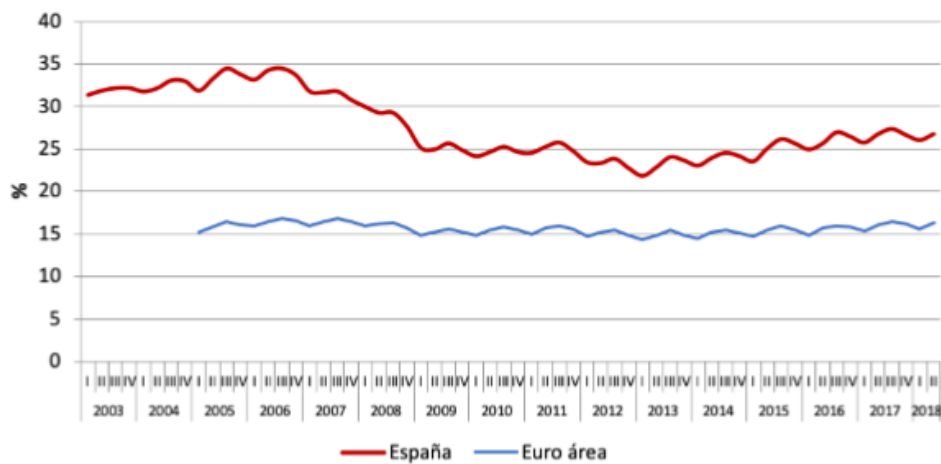
La precariedad laboral ha aumentado con la crisis de 2008 y tras la reforma laboral de 2012 se ha agravado esta situación. En España existe una elevada rotación laboral de personas con contratos temporales ya que en 2006 cada trabajador firmo una media de 3,6 contratos y a partir de 2012 ha ido creciendo hasta llegar a una media de 5,6 contratos temporales como se muestra en el Gráfico 6. (Comisiones Obreras, 2019).

Gráfico 6. Rotación de empleo temporal



La temporalidad en España no aumenta, aunque el empleo sigue creciendo cada año. A pesar de eso según la EPA la tasa de temporalidad en el 4 trimestre de 2018 es del 26,9% debido al aumento de contratos indefinidos y la reducción de los contratos temporales. (Carta, García y Ulloa, 2018).

Gráfico 7. Tasa de temporalidad



Fuente: Encuesta de Población Activa (EPA) Instituto Nacional de Estadística (INE)

Otro aspecto de la temporalidad en el que hay que fijarse es en la duración de este tipo de contratación que hace que la precariedad laboral aparezca en el mercado laboral. Y es que según la EPA en 2018 una media de 207.000 personas tuvo contratos temporales de menos 1 mes, el 38% tenía una duración igual o inferior a 1 mes. (Comisiones Obreras, 2019).

En enero de 2019 se han firmado 1,86 millones de contratos de trabajo de los cuales el 90% eran temporales y solo el 10% indefinidos y además de ser temporales 3 de cada 10 eran a jornada parcial. Por lo que según los datos mostrados el mercado laboral sigue siendo precario, ya que, aunque la cifra de contratación cada año aumenta, los puestos que se crean son precarios y todavía no se han recuperados todos los empleos que se destruyeron con la crisis. (Comisiones Obreras, 2019)

2.2.3.2. Brecha salarial en España

El mercado laboral cuenta con unas desigualdades de género que es lo que ahora los especialistas denominan brecha salarial, un indicador de la discriminación salarial. La brecha salarial según Sallé y Molpeceres, 2010 es la diferencia en la retribución media de mujeres y hombres ocupados, que alcanza a todos los sectores, todas las ocupaciones, todas las edades y todas las modalidades de contratación.

La desigualdad salarial no es lo mismo que la discriminación salarial ya que la desigualdad implicar una discriminación cuando existiese un trato excluyente para las mujeres por lo que hay que comprobar si la desigualdad salarial responde a hechos objetivables y si los hombres ganas más porque aportan mayor valor o productividad que las mujeres. (Sánchez, Trinidad, Torns y Recio, 2016).

Que los hombres ocupen puestos de mayor responsabilidad y que dediquen más tiempo al trabajo que las mujeres hace que aporten mayor valor o productividad por lo que la desigualdad salarial respondería a una situación objetiva. Otra razón que explicaría la desigualdad viene dada por la estructura y organización socioeconómica que hace que hombres y mujeres ocupen distintas posiciones, que no es una discriminación como tal, pero si una consecuencia de las diferencias en el empleo ya que dificulta a las mujeres el acceso a puestos y a la promoción en las empresas. También la discriminación salarial afecta a las mujeres mejores situadas en el mercado, debido a la ausencia de mujeres en la alta dirección de las empresas y porque la brecha salarial se da entre mujeres que pertenecen a sectores más feminizados. (Sánchez *et al.* 2016).

No se puede obviar que existe una discriminación de género en el mercado laboral. Desde que las mujeres entraron en el mundo laboral han tenido un salario inferior al de los hombres y es que en su comienzo el salario era un complemento y desempeñaban trabajos mal remunerados.

Según la Comisión Europea (2014) *“El concepto de brecha salarial entre hombres y mujeres viene a conocerse como la diferencia existente entre los salarios percibidos por los trabajadores de ambos sexos, calculada sobre la base de la diferencia media entre los ingresos brutos por hora de todos los trabajadores”*.

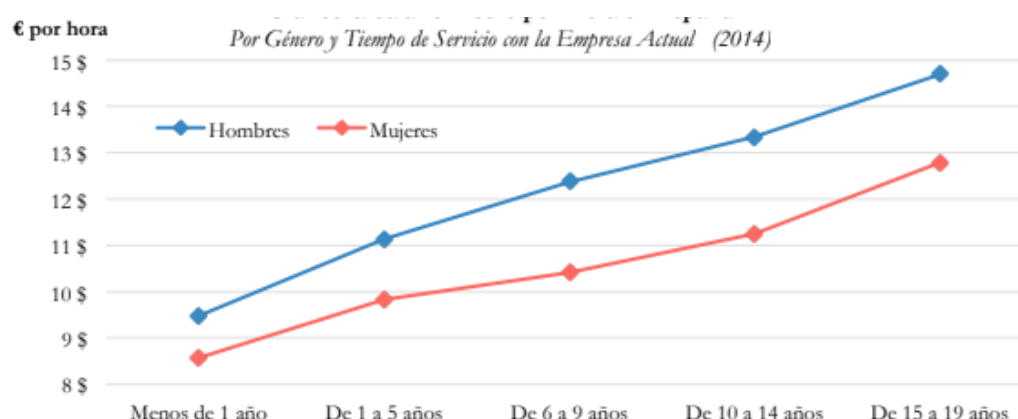
Las mujeres en la UE ganan un 16% menos por hora que los hombres a pesar de que estas obtienen mejores resultados académicos que los hombres. El impacto que exista la diferencia salarial es que las mujeres a lo largo de su vida obtienen menos ingresos, lo que lleva a tener pensiones más bajas.

La brecha salarial se presenta mediante un porcentaje y se representa con el promedio de la diferencia de ingresos brutos entre hombres y mujeres y dichos ingresos se toman a partir de los salarios que percibe el trabajador sin aplicar las deducciones correspondientes. (Europea, 2014).

Las causas principales por las que existe una diferencia salarial son la que a continuación se van a describir: (Comisión Europea, 2014).

- ✓ Discriminación en el lugar de trabajo: Hay casos donde las mujeres y los hombres no reciben el mismo salario aun desempeñando el mismo trabajo, consecuencias de la discriminación directa. Realizan las mismas funciones, pero el salario de las mujeres es inferior al de los hombres. Este problema es causado por políticas o prácticas que llevan a una desigualdad entre hombres y mujeres.
- ✓ Diferentes empleos y sectores: Esto es debido a que las mujeres trabajan en sectores donde la remuneración es más baja que en aquellos sectores donde predomina hombres. Además, para poder conciliar la vida laboral y familiar las mujeres trabajan menos horas y tienen empleo a tiempo parcial que hace que la remuneración que perciben sea menor.
- ✓ Prácticas laborales y sistemas salariales: En el ámbito de la formación y del desarrollo profesional a las mujeres no se les aplican las mismas prácticas laborales ni el mismo sistema de remuneración. Esta causa es la denominada “techo de cristal” que hace que las mujeres no puedan acceder a puestos de mayor responsabilidad y por lo tanto les imposibilita tener salarios más altos.
- ✓ Infravaloración del trabajo y las capacidades de las mujeres: Dicha causa viene debido a que las mujeres están infravaloradas tanto en sus competencias como en sus capacidades, lo que lleva a que las mujeres tengan una remuneración inferior que los hombres. Las capacidades de las mujeres sin infravaloran por considerarse unas características femeninas y no competencias o capacidades adquiridas.
- ✓ Escasa presencia de mujeres en puestos de liderazgo y de alto nivel: Existe una escasa presencia de mujeres en el ámbito de la economía, política, ingeniería y puestos científicos, que son sectores en los que hay puestos con un alto nivel de ingresos lo que hace que exista discriminación salarial.
- ✓ Tradiciones y roles de género: Las tradiciones y roles de género determinan que el trabajo se va a desempeñar en la sociedad además de condiciones que estudios va a realizar un hombre y una mujer.
- ✓ Conciliación de la vida laboral y familiar: Para poder conciliar la vida laboral y familiar las mujeres trabajan menos horas que los hombres y lo hacen a tiempo parcial. Además, tienen muchas menos oportunidades de acceder a puestos con mayor responsabilidad, donde la remuneración es más alta, debido a las cargas familiares ya que estas ocupan más tiempo a las tareas domésticas y al cuidado de familiares.

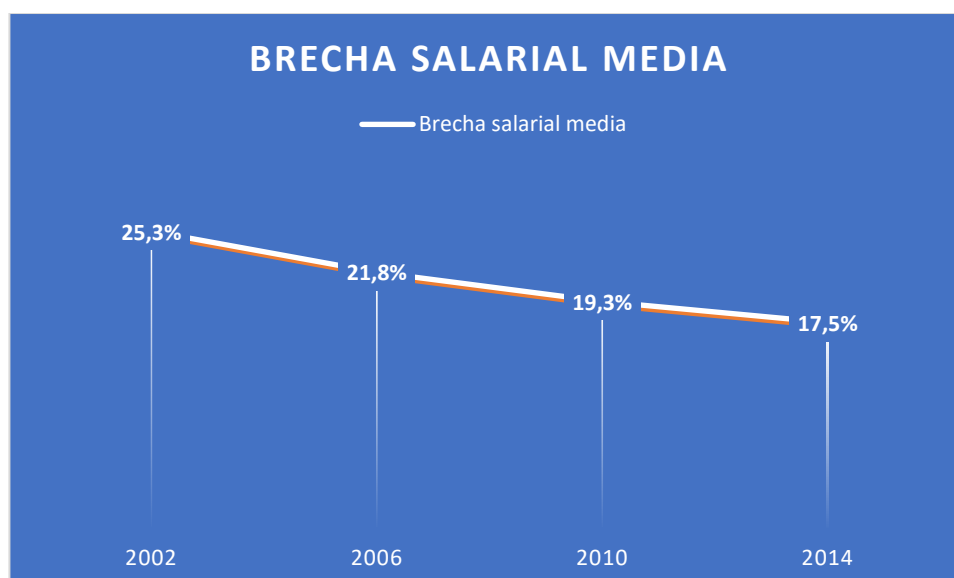
Gráfico 8. Salario medio por Hora



Fuente: Elaboración con datos de la Encuesta Cuatrienal de Estructura Salarial de 2014.

El gráfico 8 muestra el salario medio por hora según el tiempo de permanencia en la empresa diferenciado por sexo y se puede observar que existe diferencia entre hombres y mujeres desde el principio de incorporarse a la empresa. Sin embargo, la diferencia se agrandando conforme aumenta el tiempo de permanencia siendo la diferencia de más de 2€ por hora en individuos con más de 10 años en la empresa.

Gráfico 9. Brecha salarial media 2002-2014



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE 2015

El gráfico 9 da información sobre la brecha salarial media y se puede ver reflejado que la diferencia entre hombres y mujeres ha ido disminuyendo desde el 2002 hasta el 2014 en un 7,8 %. Esto es debido a que en la crisis de 2008 se perdieron muchos empleos en los que la presencia masculina era muy significativa e hizo que las mujeres volviesen a entrar con más fuerza en el mercado laboral.

Tabla 6. Salario por tipo de jornada

Tipo de Jornada	Mujeres	Hombres	Ambos sexos
Tiempo completo	24.812,73 €	28.763,24 €	26.870,45 €
Tiempo parcial	10.023,72 €	10.737,52 €	10.254,44 €

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE

La Tabla 6 nos da datos sobre la diferencia de salario entre mujeres y hombres dependiendo del tipo de jornada, completa o parcial. Se puede observar que existe, en los contratos a tiempo parcial, una diferencia entre hombres y mujeres de 713,8 euros, pero lo más relevante es que en los contratos a tiempo completo la diferencia es aún mayor ya que los hombres gana casi 4.000 euros más que las mujeres.

Tabla 7. Salario por tipo de contrato

Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Ambos
Contrato indefinido	21.086,26 €	27.665,19 €	24.516,42 €
Contrato Temporal	15.461,31 €	17.565,17 €	16.567,85 €

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE

En la Tabla 7 los datos que se aportan tienen en cuenta la diferencia salarial que existe entre hombres y mujeres según el tipo de contrato, indefinido o temporal. Esta diferencia se ve reflejada ya que en las mujeres con contrato indefinido cobran 6578,93 euros menos que los hombres y la que tienen contrato temporales 2103,86 euros menos.

La Estrategia Europea para la Igualdad de Género 2010-2015 está enfocada en la desigualdad salarial ya que el objetivo de empleo prioritario es la reducción de la brecha salarial ligado a la igualdad de oportunidades y a la independencia económica de las mujeres. Las políticas orientadas a la reducción de la BS parecen no parecer dar fruto debido a los factores institucionales, organizativos, culturales y simbólicos que o bien fomentan o bien pueden contribuir a paliar la desigualdad salarial. (Recio, Carrasquer, Sánchez y López-Andreu, 2016).

La brecha salarial como fenómeno multidimensional es un problema y alude a factores personales, sociales y a la estructura del mercado de trabajo. El Informe Mundial de los Salarios realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015) distingue entre aquella parte de la desigualdad salarial que se explica por diferencias en el nivel de estudios, el tiempo de trabajo o el tipo de empleo, de la parte no explicada por sobre la relación entre la propia estructura salarial y la brecha de género.

España tiene una estructura laboral que debería eliminar las diferencias salariales entre hombres y mujeres ya que cuenta con un marco jurídico como son los convenios colectivos que mediante la negociación colectiva

debería evitar la discriminación de género, además de contar con normativa europea sobre Igualdad de Género. No obstante, según datos estadísticos se sigue demostrando que la brecha salarial es un problema en el mundo laboral en España. (CEOE, 2019)

En cuanto al panorama salarial las mujeres ganan de media menos que los hombres ya que las mujeres ganan 13,60€/hora y los hombres 15,94€/hora. Las mujeres tienen una doble discriminación salarial, por un lado, ganan menos por hora que los hombres y por otro realizan trabajos a tiempo parcial y por ello el salario anual es inferior al de los hombres. Si se tiene en cuenta el contrato indefinido la diferencia aumenta, como se puede observar en la Tabla 8 existe una diferencia anual de 6.579€. (Secretaría Confederal de Mujeres e Igualdad de CCOO , 2019).

En España las mujeres se concentran en sectores y ocupaciones que están peor pagados y menos valorados. Según se puede observar en la Tabla 9 donde más mujeres se concentran son en los sectores como educación con 67%, sanidad y servicios sociales un 78% y con 88% empleadas de hogar. (Secretaría Confederal de Mujeres e Igualdad de CCOO , 2019).

Otros datos significativos de que existe una diferencia entre hombres y mujeres, es que el número de mujeres es muy elevado en la categoría de ocupaciones elementales que constituyen el 19% del total de personas asalariadas. Y es que el motivo por el que ocupan esos puestos es porque se requiere una menor cualificación. Por otro lado, es puestos de dirección y gerencia el volumen de mujeres es escaso, cuanta con un 33% de mujeres asalariadas respecto a un 66%. Tabla 10. (Secretaría Confederal de Mujeres e Igualdad de CCOO , 2019).

La conciliación entre vida familiar y laboral es otro motivo por el que existe la brecha salarial y es que la mujer sigue siendo la que se hace cargo de las tareas de cuidado de familiares tanto menores como mayores y personas enfermas. De 44.000 excedencias concedidas para cuidado de menos el 92% fueron solicitadas por mujeres y en cuando a las excedencias por cuidado de familiares dependientes fueron el 84% mujeres. Además, para poder conciliar la mujer debe recurrir a reducirse la jornada, que hace que la remuneración sea menos o incluso abandonar el empleo. (Secretaría Confederal de Mujeres e Igualdad de CCOO , 2019).

Tabla 8. Población asalariada según tipo de contrato

Población asalariada según tipo de contrato						
	Ganancia media anual			Población asalariada		
	Total	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal
Ambos sexos	23.156€	24.516€	16.568€	15.228	11.260	3.968
Mujeres	20.131€	21.086 €	15.461€	7.277	5.356	1.921
Hombres	25.924€	27.665€	17.565 €	7.951	5.905	2.047
Diferencia Salarial H-M	5.793€	6.579 €	2.104€			
Brecha H/M (%)	129%	131%	114%			

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE

La brecha salarial persiste y se mantiene con independencia de que el análisis se realice por edad, nivel de formación, sector, rama de actividad... situación que se mantiene a lo largo del tiempo y que necesita de la adopción y ejecución de medidas que pongan fin a la misma. (Secretaría Confederal de Mujeres e Igualdad de CCOO , 2019).

Tabla 9. Sectores de Actividad por sexo

Sector de actividad	2017					
	HOMBRES			MUJERES		
	N. Absoluto	Distribución actividad	% Actividad	N. Absoluto	Distribución actividad	% Actividad
Total	10.266	55%	100	8.559	45%	100
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	625	76%	6%	195	24%	2%
Industrias extractivas	31	94%	0%	2	6%	0%
Industria manufacturera	1.776	74%	17%	618	26%	7%
Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	67	80%	1%	17	20%	0%
Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	113	82%	1%	24	18%	0%
Construcción	1.029	91%	10%	99	9%	1%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	1.503	50%	15%	1.491	50%	17%
Transporte y almacenamiento	759	81%	7%	177	19%	2%
Hostelería	762	47%	7%	875	53%	10%
Información y comunicaciones	404	69%	4%	181	31%	2%
Actividades financieras y de seguros	232	52%	2%	215	48%	3%
Actividades inmobiliarias	57	44%	1%	72	56%	1%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	504	52%	5%	473	48%	6%
Actividades administrativas y servicios auxiliares	428	46%	4%	507	54%	6%
Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	756	59%	7%	536	41%	6%
Educación	416	33%	4%	844	67%	10%
Actividades sanitarias y de servicios sociales	346	22%	3%	1.219	78%	14%
Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	227	59%	2%	159	41%	2%
Otros servicios	156	34%	2%	297	66%	3%
Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico	76	12%	1%	556	88%	6%
Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	1	25%	0%	3	75%	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE

Tabla 10. Personas asalariadas por tipo de ocupación y sexo en España

2017						
Población asalariada	HOMBRES			MUJERES		
	N.º absolutos	Distribución por ocupación	% ocupación	N.º absolutos	Distribución por ocupación	% ocupación
Total	8.202,10	52%	100	7.512,90	48%	100
Directores y gerentes	260,9	66%	3%	136,4	34%	2%
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales	1.177,00	41%	14%	1.668,30	59%	22%
Técnicos; profesionales de apoyo	1.051,60	61%	13%	672,4	39%	9%
Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	619,1	34%	8%	1.210,40	66%	16%
Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores	1.301,30	39%	16%	2.066,70	61%	28%
Trabajadores cualificados en el sector agrícola, ganadero, forestal y pesquero	160,9	90%	2%	17,8	10%	0%
Artesanos y trabajadores cualificados de las industrias manufactureras y la construcción	1.507,90	92%	18%	132,3	8%	2%
Operadores de instalaciones y maquinaria, y montadores	1.085,70	86%	13%	176,8	14%	2%
Ocupaciones elementales	958,5	40%	12%	1.422,20	60%	19%
Ocupaciones militares	79,4	89%	1%	9,7	11%	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE

III: Enfoque relacionado con el telemarketing

El telemarketing es una forma de marketing directo que a través de llamadas telefónicas ofrece información a los ciudadanos. Su origen es a finales del siglo XIX donde aparece la profesión de telefonista, una profesión ocupada por mujeres que realizaban llamadas entrantes y salientes a través de una centralita.

Ya en el siglo XX con el teléfono y el auge de la publicidad surgió la posibilidad de promocionar productos vía telefónica y con ello apareció el empleo de teleoperadora. trata de crear interés, generar oportunidades, ofrecer información o generar leads a través de llamadas telefónicas.

El telemarketing pertenece al sector servicios o sector terciario que recoge actividades que se encargan de la distribución y consumo de bienes y servicios. Un sector que ha crecido mucho en los últimos años debido al proceso de terciarización en el que se vio inmersa la economía española a partir de la crisis de la industria en los años 70. Se ha convertido en el sector más impórtate ya que representa casi el 80% del número total de ocupados. (Colegio de economistas de Madrid, 2016)

El sector servicios genera servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo y se compone de áreas de la economía tales como:

- Comercio (mayorista, minorista, franquicias)
- Actividades financieras (banca, seguros, bolsa y otros mercados de valores)
- Servicios personales, los más importantes de los cuales son los que se identifican con el estado de bienestar (especialmente educación, sanidad y atención a la dependencia -servicios públicos, se presten por el Estado o por la iniciativa privada), pero también otros (como las peluquerías)
- Servicios a empresas de cualquier sector, como la gestión y administración de empresas (incluyendo el nivel ejecutivo), la publicidad y las consultorías y asesoramientos económico, jurídico, tecnológico, de inversiones, etc.
- Función pública, administración pública, actividades de representación política y de servicios a la comunidad, como las actividades en torno a la seguridad y defensa (ejército, policía, protección civil, bomberos, etc.) y las actividades en torno a la justicia (jueces, abogados, notarios, etc.)
- Hotelería y las actividades en torno al turismo
- Las actividades en torno al ocio, la cultura, el deporte y los espectáculos, que incluyen las llamadas industrias audiovisuales o de imagen y sonido (industria musical, industria cinematográfica y similares, como los videojuegos); la industria editorial se incluye, con las artes gráficas, entre los sectores industriales (es decir, en el sector secundario)
- Transporte y comunicación (según se trasladen mercancías o información)
- Medios de comunicación, especialmente los medios de comunicación de masas o sociales (periodismo escrito -prensa-, radio y televisión)

- Telecomunicaciones, especialmente los medios personales (telefonía)
- Otras aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), especialmente la informática e Internet.

En la imagen que se muestra, aparecen todas las empresas que están integradas en la Asociación de Contact Center de España, todas ellas dedicadas al sector del Telemarketing y dan trabajo a casi 75.000 trabajadores en todo el territorio español. Dentro de este pool de empresa se encuentra Majorel, la empresa elegida para realizar el estudio del presente trabajo que será desarrollado el siguiente capítulo.



Tabla 11. N.º de trabajadores en el sector del Telemarketing



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Asociación CEX

En la tabla 11, expuesta anteriormente aparecen una serie de datos que denotan como ha crecido el número de trabajadores en el sector del telemarketing, desde 2008 hasta 2017 el número aumento en 21.763 trabajadores, lo que demuestra que un sector que ha estado en auge tras la crisis económica en España.

3.1. Temporalidad en el sector del telemarketing en España

Los servicios son por lo general generadores de empleo, pero se debe tener en cuenta los tipos de empleos que se han creado durante los últimos años. La temporalidad y la inestabilidad son algunos de los rasgos característicos de la mayoría de los puestos de trabajo generados. Las carencias que presenta el mercado laboral se manifiestan de una manera nítida en períodos de recesión económica. Las malas condiciones salariales y laborales de muchos de los trabajadores del sector terciario están relacionadas con la baja productividad y escasa competitividad de muchas de las empresas del sector.

En cuanto a las empresas relacionadas con el contact center la asociación realiza todos los años un estudio del mercado en el que se refleja la situación del sector del telemarketing. En dichos estudios aparecen una serie de datos sobre el tipo de contratación que se lleva a cabo cada año. El número de contratos temporales ha ido disminuyendo con el tiempo. Esto es debido a que el convenio de aplicación, Convenio de Contact Center, recoge en su artículo 14 lo siguiente:

Artículo 14. Contratación del personal de operaciones.

El personal de operaciones es aquel que realiza su trabajo en las campañas o servicios que se conciertan por las empresas de Contact Center para un tercero.

Podrán utilizarse las siguientes modalidades de contratación:

a) Contratación indefinida. –Las representaciones firmantes de este Convenio hacen expresa su preocupación por dotar a las personas que trabajan en el sector de los mayores niveles de estabilidad posibles, bajo el entendimiento de que el Contact Center es una actividad de prestación de servicios en vías de consolidación, y que contiene realidades empresariales diversas y plurales, con una alta incidencia de los cambios tecnológicos.

Bajo este principio, desde la entrada en vigor del presente Convenio, el 40 %, como mínimo, de la plantilla del personal de operaciones, deberá estar contratado bajo la modalidad de contrato indefinido. Al 1 de enero de 2019 este porcentaje deberá alcanzar, como mínimo el 50 %.

Además, en el mismo artículo se indica que:

Las empresas convertirán el 100 % de los contratos de obra y servicios celebrados con anterioridad al 18 de junio de 2010 a indefinidos dentro de los siguientes plazos:

Los contratos de obra y servicio celebrados con anterioridad al 31 de diciembre de 2008 deberán convertirse en indefinidos:

- 1) El día 1 del mes siguiente a la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» si se publica el Convenio colectivo en la primera quincena del mes; o*
- 2) el día 1 del segundo mes a contar desde la fecha de la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» si se publica el Convenio colectivo en la segunda quincena del mes.*

Los contratos de obra y servicio celebrados hasta el 31 de diciembre de 2009 deberán convertirse en indefinidos antes del 31 de diciembre de 2017.

Los contratos de obra y servicio celebrados hasta el 18 de junio de 2010 deberán convertirse en indefinidos antes del 31 de diciembre de 2018.

Todo ello se puede observar en los datos de la tabla 12 como ha disminuido el porcentaje de contratos temporales en el sector de telemarketing, de un 64,30 % a un 48% pero aun así el porcentaje sigue siendo muy elevado con respecto de los contratos indefinidos.

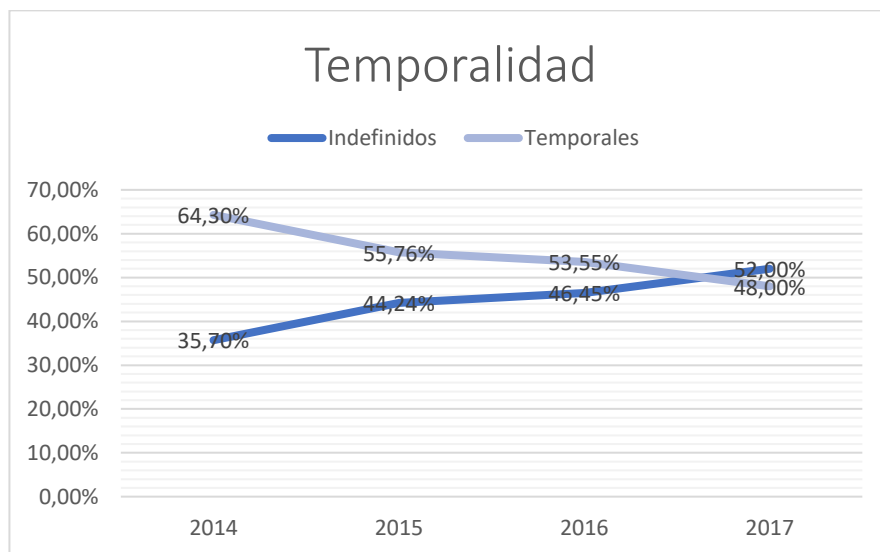
Tabla 12. Tipos de contratos en Telemarketing 2014/2017

Año	2014	2015	2016	2017
Contratos Indefinidos	35,70%	44,24%	46,45%	52,00%
Contratos Temporales	64,30%	55,76%	53,55%	48,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Asociación CEX

Esta trayectoria se puede observar en la gráfica 10 como la recta de contratos temporales es descendiente hasta estar por debajo de los contratos indefinidos, pero solo hay un 4% de diferencia entre ambos, lo que nos puede llevar a decir que aún siguen existiendo mucha temporalidad en dicho sector.

Gráfico 10. Temporalidad en el sector de telemarketing



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Asociación CEX

3.2. Brecha salarial en el sector de telemarketing en España

Dentro del contexto laboral hay un aspecto que debe ser destacado. En un contexto general de crecimiento de los empleos terciarios es muy llamativa la incorporación de las mujeres al mercado laboral. Si la mujer ha contado con innumerables obstáculos en la búsqueda de un empleo, no es menos cierto que hay diferencias en función de los sectores económicos. Si en los sectores primario y secundario su presencia es, en la actualidad, muy reducida, no ocurre lo mismo en el terciario puesto que la presencia femenina es mayoritaria en él. En concreto, representan un 52,6% de los puestos de trabajo. Por lo tanto, si bien es cierto que las actividades de servicios generan puestos de trabajo a nivel general, no se debe perder de vista que esa generación se centra fundamentalmente en las mujeres. Las políticas de igualdad y las medidas de tipo legal que se han desarrollado en los últimos años han favorecido estas tendencias descritas.

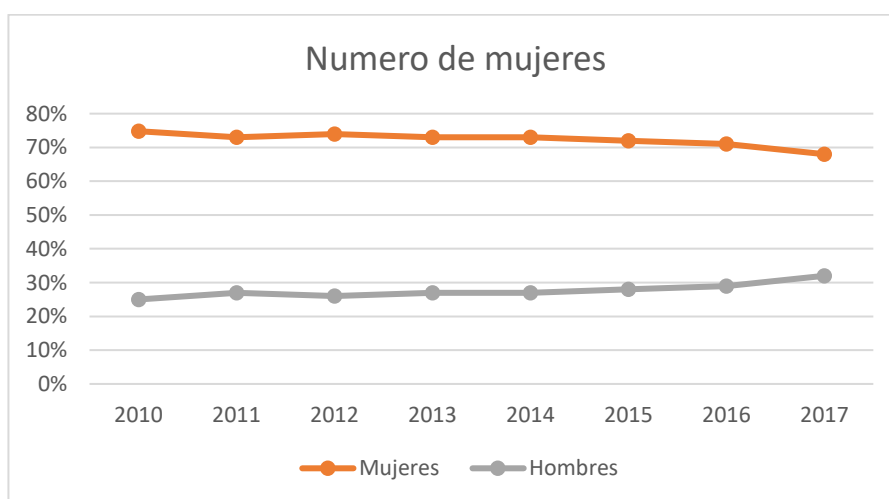
Tabla 13. N.º de mujeres en el sector de telemarketing

Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Mujeres	75%	73%	74%	73%	73%	72%	71%	68%
Hombres	25%	27%	26%	27%	27%	28%	29%	32%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Asociación CEX.

Como se puede ver en la tabla 13 el sector del telemarketing está muy feminizado ya que en 2010 el 75% de la plantilla eran mujeres y aunque la trayectoria según el gráfico 11 es decreciente, sigue siendo mayor el número de mujeres que el de hombres, con un 36% de diferencia. El número de hombres ha ido creciendo desde 2010 hasta 2017 pero ha sido muy insignificante, solo 7% más respecto de 2010.

Gráfico 11. Número de mujeres en el sector de telemarketing



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Asociación CEX.

Gráfico 12. Rango retributivo y parcialidad en el sector de telemarketing



Fuente: Revista primero de mayo de CCOO a partir de datos del INE.

Respecto del rango retributivo a partir de los datos recogidos hay un 44% de mujeres que percibe un salario de 20.000 euros al año frente a un 16% de hombres. Sin embargo solo el 5% de mujeres en el sector de telemarketing percibe un salario de mas de 30.000 euros al año frente a un 18% de hombres.

Otros aspecto que hace visible la brecha salarial, es la parcialidad que existe en el sector ya que el 22% de mujeres tiene un contrato a tiempo pacial y solo un 5% son hombres. Gráfico 12.

3.3. Empresa MAJOREL

Majorel nace en enero de 2019 cuando Bertelsmann y Saham se unen para crear una de las empresas líderes en relación con clientes del mundo, con unos ingresos de 1.200 millones de euros, con presencia en 28 países y más de 48.000 empleados. Es sin duda una unión de fortalezas y una gran oportunidad para aprovechar nuestra combinación de experiencia, presencia y recursos, totalmente focalizados en brindar experiencias increíbles a los clientes finales. Las marcas Arvato CRM Solutions, Phone Group, Ecco Outsourcing y Pioneers se reúnen bajo la marca Majorel.

Arvato CRM Solutions es la parte investigada en este trabajo sobre su temporalidad y la brecha salarial, en concreto Qualytel Teleservices. Esta marca viene de la empresa Arvato Bertelsmann, compañía dedicada al outsourcing de procesos de negocio del grupo alemán Bertelsman, lleva 40 años operando en España, donde cuenta con una plantilla de 7.000 empleados y clientes de la talla del BBVA, La Caixa, Vodafone, Adeslas, Gas Natural-Fenosa, El Corte Inglés, Día o la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Barcelona. Actualmente, sus ventas provienen en un 80% de empresas privadas y en un 20% del sector público. Otros motores para Arvato vienen de la venta cruzada generada entre sus distintas líneas de trabajo para ofrecer un servicio integrado de outsourcing de procesos de negocio (BPO). Y la entrada operativa y comercial en Latinoamérica, donde han abierto centros de offshore en Colombia y Perú. La mayor adquisición hecha hasta la fecha por Arvato en España fue la de Qualytel, en 2008, que le permitió mejorar su oferta de gestión de servicios de atención al cliente.

Arvato, que gestiona servicios como la atención de urgencias y emergencias sanitarias de la Generalitat de Cataluña y de la Junta de Andalucía, el servicio de atención 016 de Violencia de Género, el borrador del IRPF de la Agencia Tributaria, que extiende su know-how a múltiples ámbitos en la relación con el cliente final: desde programas de captación y fidelización de clientes, comunicación multinacional, estrategias de comercio electrónico e inteligencia de negocio, hasta soluciones de posventa, de logística, financieros de cobro y recobro y de impresión digital, entre otros.

Qualytel teleservices es empresa dedicada exclusivamente al telemarketing o Contact Center que tiene distintas sedes en España, Portugal y Latinoamérica. En España tiene sedes en Zaragoza, Jerez, Barcelona, Salamanca y Madrid, dichas sedes son los datos que a continuación se van a presentar en cuanto a la temporalidad y la brecha salarial que se da tanto a nivel territorial como general.

3.3.1 Temporalidad

Como ya se ha explicado en el marco conceptual la temporalidad es aquel contrato temporal, a diferencia del indefinido, que tiene por objeto incorporar a alguien para un puesto de trabajo por un tiempo determinado y una actividad muy concreta. Es por tanto una relación laboral entre trabajador y empleador por un tiempo establecido. Los tipos de contrato temporal

- De trabajo por obra o servicio determinado: Dura lo que dure la obra o servicio.
- Eventual por circunstancias de la producción: Se realiza para atender circunstancias concretas de la producción de una empresa.
- De interinidad: Se realiza en sustitución de otros trabajadores o para cubrir un puesto temporalmente durante un proceso de selección. La duración será lo que dure la causa.

A lo largo de este apartado se van a aportar una serie de datos estadísticos sobre la temporalidad de la empresa Qualytel Teleservices tanto a nivel territorial como globales en los que se puede ver que existe una gran temporalidad en este tipo de sector.

Zaragoza

Tabla 14. Tipos de contratos en Zaragoza

Zaragoza						
Tipo de contrato	Indefinidos	Obra y servicio	Interinidad	Eventuales por empresa	Eventuales por ETT	Total
Trabajadores	569	488	12	24	469	1562

Fuente: Elaboración propio a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

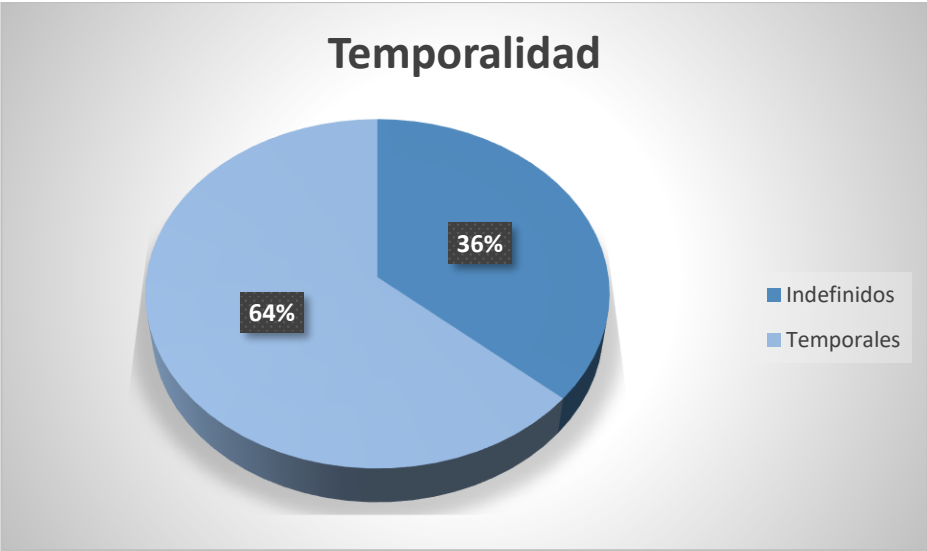
Gráfico 13. Tipos de contratos en Zaragoza



Fuente: Elaboración propio a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

En la plataforma de Zaragoza que tiene una antigüedad de 10 años, el número total de plantilla es de 1562 trabajadores de los cuales solo 569 tiene un contrato indefinido frente a 992 trabajadores que tiene un contrato temporal. Como se observa en el gráfico de temporalidad, el 64% de los contratos son temporales y solo el 36% son indefinidos. Gráfico 14.

Gráfico 14. Porcentaje de temporalidad en Zaragoza



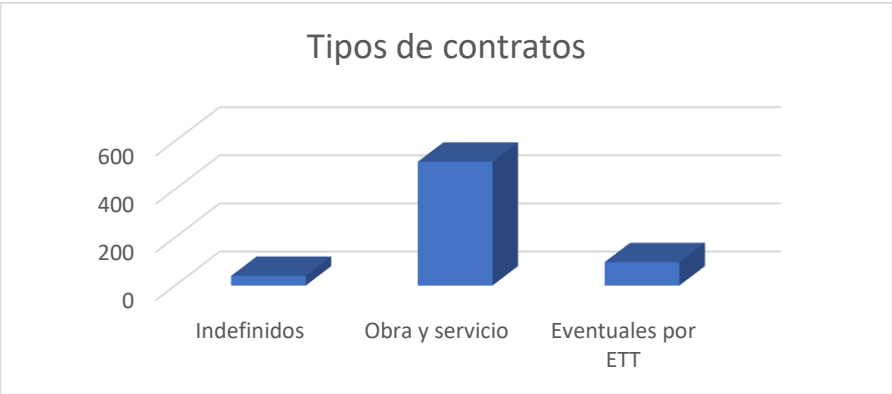
Fuente: Elaboración propio a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel [Barcelona](#)

Tabla 15. Tipos de contratos en Barcelona

Barcelona				
Tipo de contrato	Indefinidos	Obra y servicio	Eventuales por ETT	Total
Trabajadores	40	514	97	651

Fuente: Elaboración propio a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

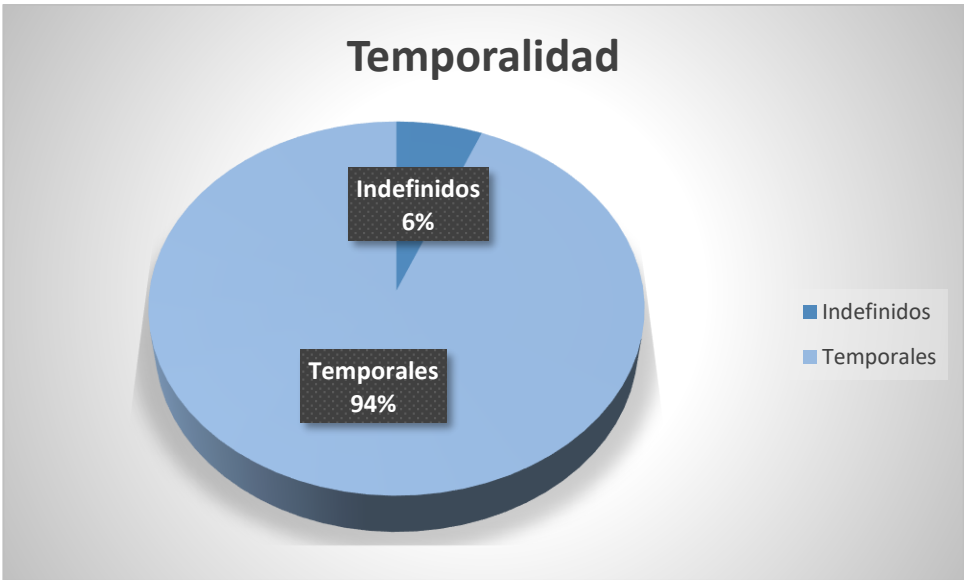
Gráfico 15. Tipos de contratos en Barcelona



Fuente: Elaboración propio a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Respecto a la plataforma de Barcelona, a pesar de ser una plataforma con muchos años de antigüedad respecto de la de Zaragoza, ha sufrido muchos cambios organizativos con modificaciones sustanciales debido a cambios con los clientes que hoy en día cuenta con una plantilla de 651 trabajadores de los cuales solo 40 trabajadores tienen un contrato indefinido frente a 611 trabajadores con contrato temporal, lo que supone que un 94% de los trabajadores totales son temporales. Gráfico 16.

Gráfico 16. Porcentaje de temporalidad en Barcelona



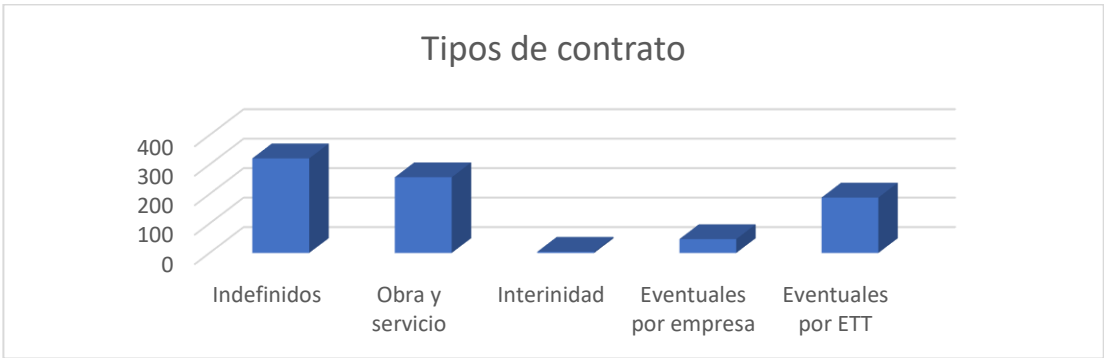
Fuente: Elaboración propio a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Madrid

Madrid						
Tipo de contrato	Indefinidos	Obra y servicio	Interinidad	Eventuales por empresa	Eventuales por ETT	Total
Trabajadores	321	257	4	47	188	817

Fuente: Elaboración propio a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

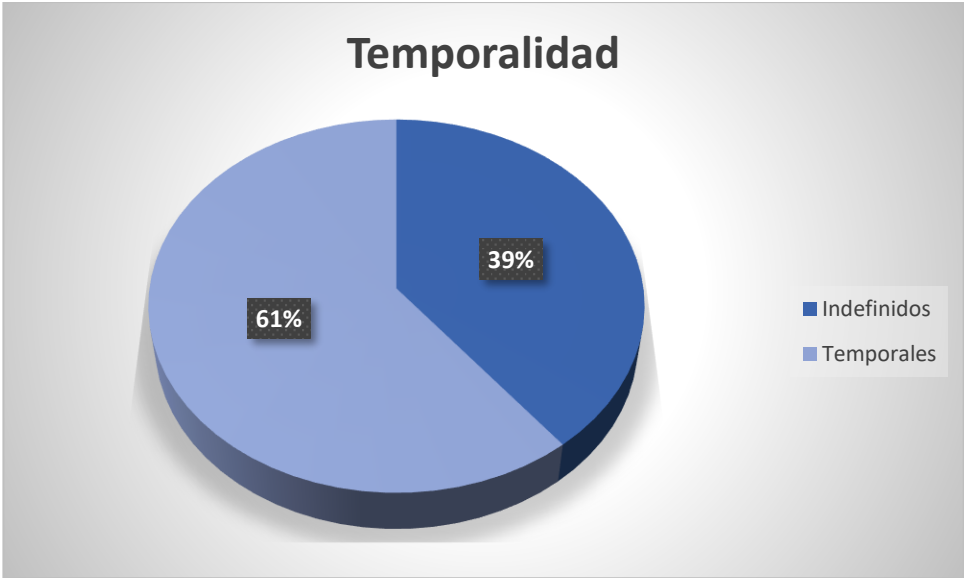
Gráfico 17. Tipos de contrato en Madrid



Fuente: Elaboración propio a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

En Madrid, la empresa Majorel dispone de otra plataforma que cuenta con solo el 39% de contratos indefinidos frente al 61% de contratos temporales. Gráfico 18. Una plataforma relativamente nueva que acaba de formar contrato con nuevos clientes, donde el número de trabajadores a aumentado hasta llegar a tener 817 trabajadores en plantilla de los cuales 496 son temporales y 321 indefinidos.

Gráfico 18. Porcentaje de temporalidad en Madrid



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Jerez

Tabla 16. Tipos de contratos en Jerez

Jerez						
Tipo de contrato	Indefinidos	Obra y servicio	Interinidad	Eventuales por empresa	Eventuales por ETT	Total
Trabajadores	901	19	40	24	313	1297

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

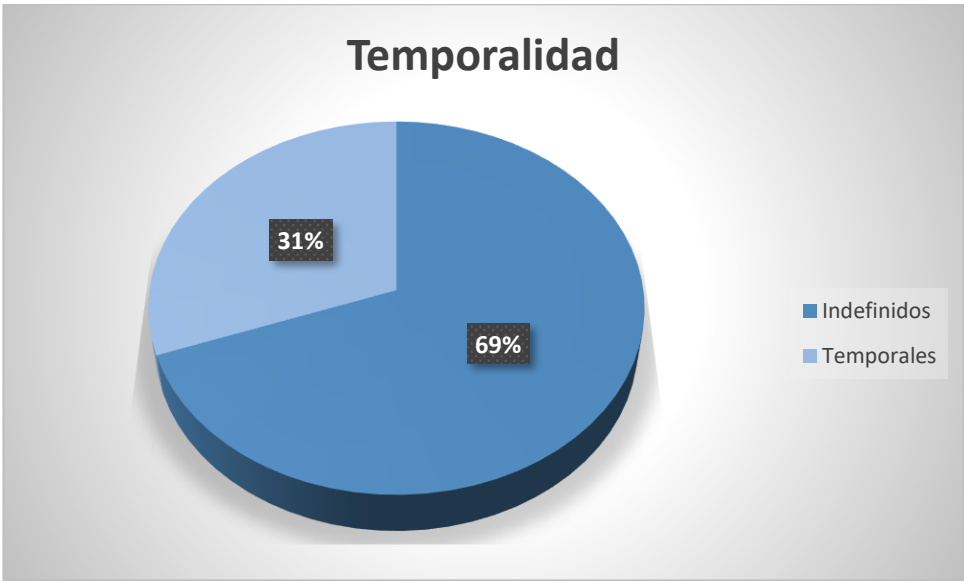
Gráfico 19. Tipos de contratos en Jerez



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

A diferencia de las otras plataformas, Majorel tiene en Jerez otra sede con mucha más antigüedad que el resto de las anteriores sedes descritas. Antes tenía una plantilla de casi 250 trabajadores que gracias a la adquisición de nuevos clientes y trasladar la sede a otro lugar ha pasado a tener 1297 trabajadores. Hoy en día, cuenta con 901 trabajadores con contrato indefinido frente a 396 trabajadores temporales. Este aumento de contratación indefinida fue debido a la nueva firma del Convenio Colectivo de Contact Center que obligaba a transformar los contratos antiguos de obra y servicios a indefinidos pasando a tener un 69% de trabajadores indefinidos y un 31% de contratos temporales. Gráfico 20.

Gráfico 20. Porcentaje de temporalidad en Jerez



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Salamanca

Tabla 17. Tipos de contratos en Salamanca

Salamanca				
Tipo de contrato	Indefinidos	Obra y servicio	Eventuales por ETT	Total
Trabajadores	911	99	511	1521

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Gráfico 21. Tipos de contrato en Salamanca

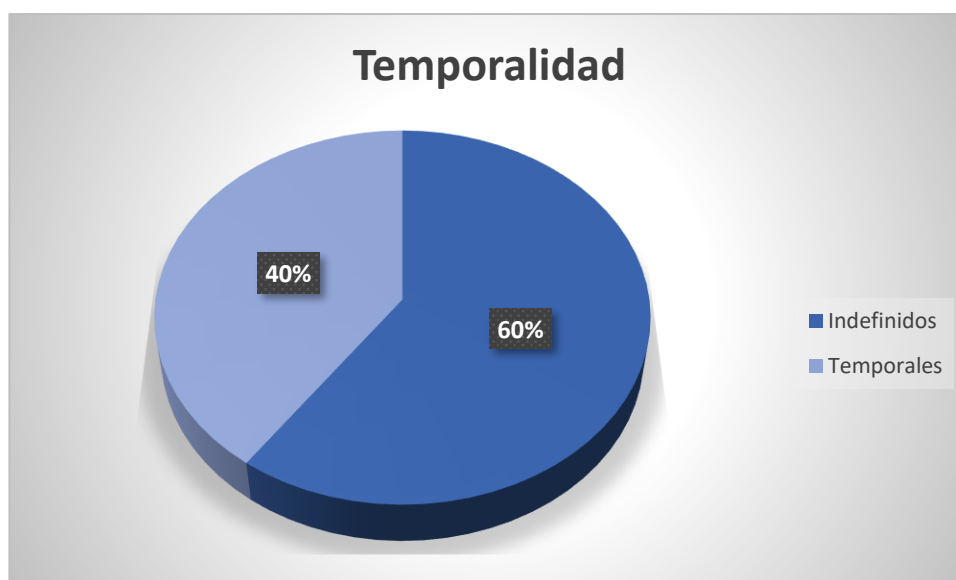


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

En cuanto a la plataforma de Salamanca ocurre la misma situación que en Jerez ya que tiene un 60% de contratos indefinidos frente a un 40% de contratos temporales. Gráfico 22. Es una plataforma que cuenta con muchos trabajadores antiguos que debido a la nueva legislación del Convenio Colectivo en 2015 se realizaron transformaciones a indefinidos y por ello en la actualidad solo 99 trabajadores tienen un contrato de obra y servicio frente a 911 trabajadores con contrato indefinido. Gráfico 21.

Lo que se puede observar en la gráfica es que el número de contratos eventuales por circunstancias de la producción por ETT es muy elevado ya que 511 tienen este tipo de contrato que supone un 33,6% del total de la plantilla.

Gráfico 22. Porcentaje de temporalidad en Salamanca



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Después de comprobar la temporalidad que se dan en los distintos territorios de España se puede observar que en este sector hace mucho uso de contratos temporales ya no solo obra y servicios sino eventuales por circunstancias de la producción por empresas de trabajo temporal, dichos contratos son renovados cada dos meses a una misma persona que puede estar en esa circunstancia durante más de 18 meses en el mismo puesto y realizando las tareas que realiza una persona indefinida.

La empresa Majorel tiene una plantilla de 5.848 trabajadores y aunque en algunos centros no hagan uso de tantos contratos temporales a nivel general, como empresa, del total de la plantilla, 3106 trabajadores tienen contrato temporal, lo que supone un 53% de los contratos que se realizan son temporales frente al 47% que son indefinido. Gráfico 23. Otro dato que se observa en la tabla es que la empresa utiliza las empresas de trabajo temporal con contratos eventuales por circunstancias de la producción en mayor proporción que los que se hacen por empresa incluidos los de obra y servicio.

Tabla 18. Tipos de contrato en la empresa Majorel

Total empresa						
Tipo de contrato	Indefinidos	Obra y servicio	Interinidad	Eventuales por empresa	Eventuales por ETT	Total
Trabajadores	2742	1377	56	95	1578	5848

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Gráfico 23. Porcentaje de temporalidad total empresa



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

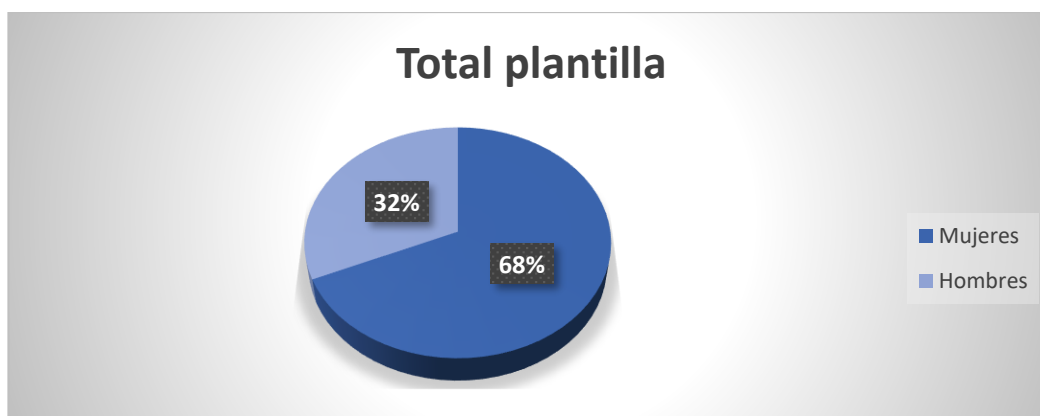
3.3.2. Brecha salarial

Podemos decir que la brecha salarial según la Comisión Europea (2014) *“El concepto de brecha salarial entre hombres y mujeres viene a conocerse como la diferencia existente entre los salarios percibidos por los trabajadores de ambos sexos, calculada sobre la base de la diferencia media entre los ingresos brutos por hora de todos los trabajadores”*.

A el siguiente bloque vamos a poder ver las diferencias que existen entre hombres y mujeres en la empresa MAJOREL. En general, por tipo de contrato, por jornada de trabajo, por categoría profesional, por retribuciones salariales.

A nivel global la empresa cuenta con 4002 mujeres que son un 68% de la plantilla frente a un 32% de hombre con 1846 según se muestra en el grafico 24.

Gráfico 24. Número total de trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Tabla 19. Tipos de contratos por sexo

Tipo de contrato			
	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	2651	965	3616
Obra y servicio	797	483	1280
Eventual por circunstancias de la producción	433	299	732
interinidad	121	99	220
Total	4002	1846	5848

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Respecto a la diferencia que existe entre mujeres y hombres por tipo de contrato, en la tabla 19 se muestra que hay muchas más mujeres que hombre para cualquier tipo de contrato. Esto es debido a que es un sector

muy feminizado como hemos demostrado anteriormente y la empresa Majorel cuenta con 4002 mujeres, un 36% más que hombres.

En cuanto la diferencia por tipo de jornada en la tabla 20 se refleja la diferencia que existe entre mujeres y hombres. Cuenta con 3086 mujeres con jornada parcial frente a 1572 hombres y 916 mujeres con jornada completa frente a 996 hombres. Existe un 60% más de mujeres con contrato a tiempo parcial que hombres lo que demuestras que existe una brecha salarial ya que para poder conciliar la vida laboral y familiar las mujeres trabajan menos horas.

Tabla 20. Tipos de jornada por sexo

Por jornada		
	Mujeres	Hombre
completa	916	996
parcial	3.086	1.572
	4.002	1.837

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Gráfico 25. Categoría profesional por sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

Tabla 21. Retribuciones salariales por sexo

Retribuciones Salariales			
	Mujeres	Hombre	Total
menos 15.000	3.093	1.142	4.235
15.000-25.000	519	355	874
25.001-35.000	16	25	41
más de 35.000	13	17	30

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

En cuanto a la categoría profesional la brecha salarial puede ser observada en el gráfico 25 en cuanto a que el grueso de las mujeres se encuentra en la categoría de teleoperador, categorías donde se obtienen retribuciones más bajas frente a las categorías donde predominan los hombres y que reciben retribuciones mucho más altas como son jefes de proyecto o de departamento, responsables de servicio, programadores, técnicos de sistemas y directivos. De hecho, solo hay que fijarse en la diferencia que existe en la tabla 21 de retribuciones salariales que el 60% de la plantilla son mujeres que recibe salarios de menos de 15.000 euros anuales.

Gráfico 26. Diferencia entre hombre y mujeres en el Comité de Dirección



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos por la dirección de RRHH de Majorel

En relación con el comité de dirección de cada plataforma, se ve claramente una diferencia de mujeres y hombres ya que el 75% son hombres. Cada comité está conformado por 20 miembros de los cuales solo 5 son mujeres.

IV: Conclusiones

Este trabajo se centra en la temporalidad y la brecha salarial en telemarketing, una actividad que pertenece a sector servicios, que según el Instituto de Estudios económicos (IEE), representa el 77,9% del empleo total en España en 2018. El contact Center cuenta con casi 80.000 trabajadores en España donde el 68% son mujeres y solo el 32% son hombres. En concreto se ha investigado la empresa Majorel, dedicada a dicho sector, que tiene distintas sedes en todo el territorio español y que da trabajo a casi 6000 personas a nivel nacional.

A la hora de elaborar el trabajo, uno de los objetivos planteados era estudiar la tasa de temporalidad que se da en el sector de telemarketing y en concreto la empresa objeto de estudio. Se esperaba encontrar una cantidad de contratos temporales elevada. Además, teníamos la intención de observar la brecha salarial teniendo en cuenta que es un sector muy feminizado. A continuación, se exponen los datos más relevantes con respecto a los objetivos.

Lo que se ha estudiado, en primero lugar, es la tasa de temporalidad que hay en España tras las distintas reformas laborales del Estatuto de los trabajadores y se puede decir que no han tenido mucho éxito en este aspecto. Durante las últimas décadas la tasa de temporalidad en España se ha mantenido próxima al 30%, siendo en la actualidad del 26.86%, un 5.6% menos que en 2008, año de inicio de la crisis economía. Además, la rotación del empleo temporal ha crecido hasta llegar a firmarse 5,6 contratos temporales por cada trabajador al año. En segundo lugar, se han extraído datos sobre la diferencia que hay entre mujeres y hombres en España según el tipo de contrato, que muestran como las mujeres ganan 6578.93 euros anuales menos que los hombres con un contrato indefinido y 2103.86 euros anuales menos con un contrato temporal.

Estos mismos conceptos de temporalidad y brecha salarial, se han estudiado en el sector del telemarketing y tras verificar los datos registrados por la Asociación CEX, podemos decir que los contratos temporales han disminuido desde 2014 hasta 2017, pasando de un 64.3% a un 48%. No obstante, el porcentaje de contratos indefinidos es de un 52%, habiendo por lo tanto una diferencia entre ambos tipos de contratos de solo un 4%. En cuanto a la brecha salarial, el 44% de mujeres percibe un salario de 20.000 euros al año frente a un 16% de hombres que recibe esta misma retribución anual. Sin embargo, solo el 5% de mujeres percibe un bruto anual de mas de 30.000 euros al año en comparación con un 18% de hombres. Otro punto a destacar, es la contratacion a tiempo parcial, solo el 5% de los hombres tiene contrato a tiempo parcial y sin embargo, en el sector femenino encontramos un 22% de este tipo de contratos.

En la empresa objeto de estudio, la cantidad de contratos temporales que se realizan a nivel estatal son superiores a los contratos indefinidos. Pese a que no en todas las sedes tienen la misma tasa de temporalidad, si observamos los datos a nivel general de empresa, esta cuenta con un 53% de contratos temporales frente a un 47% de contratos indefinidos. Además de esto, cabe destacar que, la empresa hace mucho uso de las empresas de trabajo temporal ya que el 27% de la plantilla tiene contrato eventual por circunstancias de la producción a través de ETT's.

En cuanto a la brecha salarial que se da en dicha empresa, teniendo en cuenta que tiene un 68% de mujeres en plantilla, los cargos mejor retribuidos son ocupados mayoritariamente por hombres, incluso llegando a un 100% en los cargos de directivos. Esto se refleja en las retribuciones salariales, el 60% de mujeres contratadas percibe salarios de menos de 15.000 euros anuales.

Una vez analizados los datos se demuestra que existe brecha salarial en el sector de telemarketing y en la empresa estudiada, ya que las mujeres no ocupan los cargos con retribuciones más elevadas en igual medida que los hombres. Por ejemplo, solo el 25% de miembros del comité de dirección de Majorel son mujeres. En relación con la tasa de temporalidad, se esperaba encontrar tasas elevadas y se evidencia en los datos plasmados en este trabajo que esta cantidad es de un 48% en el sector de telemarketing. Mientras que en la empresa Majorel el porcentaje está incluso por encima de la media del sector, ya que llega a un 53%.

V: Bibliografía

- Asociacion CEX. (2017). *Estudio de mercado sobre la situacion del Contact Center*.
- Bentolila, S., & Jansen , M. (2012). *La reforma laboral de 2012: Una primera evaluación*. FEDEA.
- Brindusa, A., Conde-Ruiz, J., & Marra de Artíñano, I. (2018). *Brecha salarial de genero en España*.
- Carta, G., Garacia, J. R., & Ulloa, C. (2018). *Un 4T mejor de lo previsto favoreció la creación de 502.900 empleos en 2018*. BBVA Search.
- CEOE, C. d. (2019). *Análisis de la brecha salarial de género en Españ*.
- Colegio de economistas de Madrid. (2016). *Evolución y revolución en el sector terciario*.
- Comisiones Obreras. (2019). *INFORME DE COYUNTURA LABORAL. FEBRERO 2019*. CCOO. Obtenido de <https://www.ccoo.es/591d59b703a2694417886e3593f52ee0000001.pdf>
- Conde-Rui, J., & Garcia, M. (2018). *Retos Laborales pendientes tras la Gran Recesión*. FEDEA.
- Conde-Ruiz, J. I., Felgueroso, F., & García-Pérez, J. I. (2011). *Reforma Laboral 2010: Una primera evaluación y propuestas de mejora*. FEDEA.
- Europea, C. (2014). *Como combatir la brecha salarial entre hombres y mujeres en la Unión Europea* .
- FEDEA. (2019). *Análisis EPA Primer trimestre 2019*.
- Ferreiro, J., Bea, E., Gomez, M., & Intxausti, M. (2001). *Teoria Indiser- Outsider y temporalidad en el mercado de trabajo español*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales.
- Gómez , S., Contraras, I., & Garcia, M. (2013). *Las reformas laborales en España y su impacto real en el mercado de trabajo en el período 1985-2008*. Diponible en: <http://www.varios.cen7dias.es/documentos/documentos/74/reformas.pdf>: IESE Business School.
- Llull, R. (2017). *ESTADO DEL MERCADO LABORAL EN ESPAÑA*. Diponible en: <https://nosotros.infojobs.net/wp-content/uploads/2018/05/Informe-Anual-InfoJobs-ESADE-2017-Completo.pdf>: ESADE.
- Martinez Aparicio, D. (2016). *Revision de las reformas laborales: Un camino sin final*. Universidad Miguel Hernandez.
- McConnell, C., Brue, S., & Macpherson, D. (2007). *Economia Laboral*. Mc Graw Hill.
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2019). Obtenido de http://www.mitramiss.gob.es/es/Guia/texto/guia_5/contenidos/guia_5_12_1.htm
- Navarro Salvado, S. (2012). *La Ley que consolida la reforma laboral 2012*. Redacción WKE.
- Oficina Comercial de ProChile. (2011). *Estudio de Mercado Servicio Call/Contact Center en España*. Madrid.
- Recio, C., Carrasquer, P., Sanchez, N., & López-Andreu, M. (2016). *La Brecha salarial como indicador de las desigualdades de genero en el mercado de trabajo. Una aproximación a las lógicas sectoriales y organizativas*.
- Rodriguez, M. A. (2009). *Salarios de eciencia en un modelo de crecimiento econmico*.

- Ruesga, S., Lasierra Esteban, J., Perez Ortiz, L., Perez Trujillo, M., & da Silva Bichara, J. (2014). *Economía del trabajo y política laboral*. Piramide.
- Sánchez, N., Trinidad, A., Torns, T., & Recio, C. (2016). *La Brecha salarial y las desigualdades de género en el mercado de trabajo español*.
- Secretaría Confederal de Mujeres e Igualdad de CCOO . (2019). *Romper la brecha salarial*.
- Sotelo Hoyos, K. L. (2013). *Contact Center*.

VI: Webgrafía

https://www.elpresario.com/noticias/economia/2018/11/09/el_del_empleo_espana_corresponde_sector_servicios_118235_1098.html

https://www.elplural.com/economia/espana-un-pais-de-servicios-el-76-de-los-trabajadores-trabaja-en-ese-sector_39473102

http://www.mitramiss.gob.es/es/sec_trabajo/analisis-mercado-trabajo/numeros/124/124.pdf

http://www.sepe.es/contenidos/observatorio/mercado_trabajo/3069-1.pdf

<http://empresatelemarketing.es/2018/04/27/telemarketing-cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-del-telemarketing/>